



Universidad del Azuay
Facultad de Filosofía, Letras y
Ciencias de La Educación

Escuela De Psicología Clínica

***Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito
de la ciudad de Cuenca***

**Tesis de graduación previa a la obtención del título de
Psicóloga Clínica**

Autor:
Gabriela Guzmán Figueroa

Directora:
Mst. Eva Peña Contreras

Cuenca – Ecuador
2013

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y hermanos, por la preocupación y apoyo brindados a lo largo de mi formación profesional. A mi esposo por su cariño y ayuda dedicados día a día.

Agradecimientos

Agradezco ante todo a Dios;

A la universidad del Azuay, en donde he recibido la formación académica;

A mi directora de tesis Evita Peña Contreras, por su apoyo y conocimientos;

A la Policía Nacional de Tránsito, que colaboraron en mi trabajo, por su motivación y apertura;

A mi familia por su apoyo incondicional;
Y en especial a mi esposo por la preocupación en la elaboración de este trabajo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Responsabilidad.....	XIII
Introducción.....	1
Capítulo I: Policía Nacional de Tránsito	2
1.1 Historia de la Policía Nacional de Tránsito.....	2
1.1.1. Primeras disposiciones sobre el tránsito	4
1.1.2. Primeras medidas de control	6
1.1.3. El tránsito en carabineros	9
1.2 Misión	11
1.3 Visión.....	11
1.4 Clases de Jerarquías	12
1.5. Formación Académica de los Miembros.....	12
1.6. Cursos / Especializaciones.....	13
1.7. Ascensos.....	15
1.7.1. Oficiales.....	15
1.7.2. Tropa	15
1.8. Rotaciones.....	15
1.9. Ramas existentes en la Policía	16
1.10. Divisiones de la Policía Nacional de Tránsito	17
1.11. Vivienda.....	17
1.12. Sueldo.....	18

1.13.	Observaciones.....	18
1.14.	Organigrama	18
Capítulo II: Estrés		21
2.1.	Reseña Histórica.....	21
2.2.	Concepto	22
2.3.	Ciclo del Estrés / Síndrome general de adaptación	24
2.4.	Causas	24
2.5.	Activación Fisiológica del Estrés.....	27
2.6.	Síntomas del Estrés	31
2.7.	Tipos de Estrés	33
2.8.	Estrés en personal de primera respuesta	34
	Conclusiones.....	36
Capítulo III: Burnout.....		37
3.1.	Conceptualización teórica de Burnout según Maslach.....	37
3.2.	Síndrome de Burnout.....	39
3.3.	Fases.....	41
3.4.	Características.....	42
3.5.	Causas	43
3.6.	Efectos.....	48
	Conclusiones:.....	50
Capítulo IV: Validación de los cuestionarios.....		51
4.1.	Validación del cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE)	51
4.1.1.	Formas de afrontamiento del CAE.....	53
4.1.2.	Corrección de la prueba.....	54
4.2.	Validación cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	54
4.2.1.	Maslach Burnout Inventory (MBI)	58
4.2.2.	Corrección de la prueba.....	59
4.2.3.	Escalas del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) II.....	61
4.2.4.	Corrección De La Prueba.....	61
	Conclusiones:.....	62
Capítulo V: Analisis de los datos obtenidos.....		63

Introducción.....	63
5.1. Análisis de las evaluaciones aplicadas	66
5.2. ESTRÉS: Cuestionario De Afrontamiento Del Estrés (CAE)	67
5.2.1. Personal que presenta estrés en su trabajo.	67
5.2.2. Estrés según el rango de Edad	68
5.2.3. Análisis del Cuestionario de Afrontamiento de Estrés CAE	69
5.2.4. Escalas del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés	69
5.2.4.1. Focalización en la Solución del Problema	69
5.2.4.2. Reevaluación Positiva:	70
5.2.4.3. Búsqueda de Apoyo Social:	72
5.2.4.4. Evitación.....	73
5.2.4.5. Religión:.....	73
5.2.4.6. Expresión Emocional Abierta:	74
5.2.4.7. Autofocalización Negativa:	75
5.3. Burnout: Maslach Burnout Inventory	76
5.3.1. Grado de Burnout en el personal de la policía de Transito	77
5.3.2. Nivel de Burnout según el rango de edad.....	78
5.3.3. Análisis del Test de Maslach Burnout Inventory.....	79
5.3.4. Escalas del test Maslach Burnout Inventory	79
5.3.4.1. Realización Personal:	79
5.3.4.2. Cansancio Emocional:	80
5.3.4.3. Despersonalización	81
5.3.5. Escalas según el rango de edad.....	82
5.3.5.1. Realización Personal:	82
5.3.5.2. Cansancio Emocional según el rango de Edad:.....	83
5.3.5.3. Despersonalización según el rango de Edades:	85
5.4. Maslach Burnout Inventory II	86
5.4.1. Variables del test Maslach Burnout Inventory II.....	87
5.4.1.1. Sobrecarga	87
5.4.1.2. Castigo.....	88
5.4.1.3. Conflicto de valores:	89

5.4.1.4.	Aburrimiento:.....	90
5.4.1.5.	Alienación:.....	91
5.4.1.6.	Ambigüedad:.....	92
5.4.1.7.	Pobre Retroalimentación:.....	93
5.4.1.8.	Pobre Trabajo de Equipo:.....	94
5.4.1.9.	Ausencia de Recompensas:.....	95
5.4.1.10.	Impotencia:.....	96
5.4.1.11.	Conflicto:.....	97
5.4.1.12.	Desinformación:.....	98
	Conclusiones:.....	99
	Conclusiones.....	100
	Recomendaciones.....	101
	Bibliografía.....	1022
	Anexos.....	106

Índice de Gráficos

Ilustración 1 Organigrama funcional de la sub zona Azuay N°1	19
Ilustración 2 Organigrama estructural de la sub zona Azuay N°1	20
Ilustración 3 Síndrome general de Adaptación - www.siafa.com.ar	24
Ilustración 4 Estados sucesivos del Burnout	42
Ilustración 5 Población de estudio por grupos de edad	66
Ilustración 6 Personal de policía de tránsito	67
Ilustración 7 Nivel de estrés según rango de edad	68
Ilustración 8 Promedios de las variables que determinan el afrontamiento del estrés.....	69
Ilustración 9 Focalización en la solución del problema	70
Ilustración 10 Reevaluación Positiva	71
Ilustración 11 Búsqueda de Apoyo Social.....	72
Ilustración 12 Evitación.....	73
Ilustración 13 Religión	74
Ilustración 14 Expresión Emocional Abierta.....	75
Ilustración 15 Autofocalización Negativa	76
Ilustración 16 Grado de Burnout en el personal de policía de tránsito	77
Ilustración 17 Nivel de Burnout según rango de edad	78
Ilustración 18 Medidas de tendencia central: Media	79
Ilustración 19 Grado de realización personal.....	80
Ilustración 20 Grado de cansancio emocional.....	81
Ilustración 21 Grado de despersonalización	82
Ilustración 22 Realización personal según rango de edad.....	83
Ilustración 23 Cansancio emocional según rango de edad.....	84
Ilustración 24 Despersonalización según rango de edades	85
Ilustración 25 Medidas de tendencia central: Media	87
Ilustración 26 Sobrecarga	88
Ilustración 27 Castigo.....	89
Ilustración 28 Conflicto de valores.....	90
Ilustración 29 Aburrimiento.....	91

Ilustración 30 Alienación.....	92
Ilustración 31 Ambigüedad	93
Ilustración 32 Pobre retroalimentación	94
Ilustración 33 Pobre trabajo de equipo	95
Ilustración 34 Ausencia de recompensas.....	96
Ilustración 35 Impotencia.....	97
Ilustración 36 Conflicto.....	98
Ilustración 37 Desinformación	99

Índice de Anexos

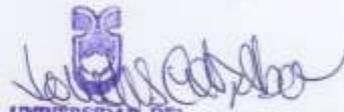
Anexo 1 Cuestionario de Afrontamiento del Estrés.....	107
Anexo 2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	110
Anexo 3 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	112

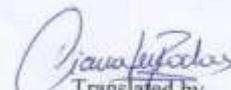
Resumen

Esta investigación se realizó en la ciudad de Cuenca, Ecuador, con una muestra de 50 personas de un total de 107, que conforman el personal de la policía nacional de Tránsito, a los cuales se les aplicó tres evaluaciones, el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés, y el test de Burnout Inventory I y II, para analizar la presencia de Estrés y Burnout relacionados con el entorno laboral y social. Estudio realizado para demostrar la necesidad de apoyo psicológico, por parte de personal de salud mental a la policía nacional de tránsito.

Abstract

The following research took place in the city of Cuenca, Ecuador with a sample of 50 people from a total of 107 that are part of the staff of the national police of Transit. We applied three evaluations, Stress Coping Questionnaire and the Burnout Inventory I and II tests, the first one to analyze the presence of stress and the Burnout tests related to the working and social environments. The study was carried out to prove the necessity of psychological support for the staff of the national police of Transit.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS


Translated by,
Diana Lee Rodas

Responsabilidad

El autor se responsabiliza de los criterios y conceptos vertidos en esta monografía.

GABRIELA GUZMÁN FIGUEROA

Autor

Introducción

A escala mundial, estos últimos 20 años se han caracterizado por un ritmo de vida cambiante y acelerado, con un incremento pronunciado de exigencias laborales. Esto responde a los requerimientos de la economía y demandas sociales en general. Las personas insertas en este sistema se ven obligadas a satisfacer dichas demandas y a adaptarse a las nuevas condiciones. No obstante, se ha observado que, a un mediano y largo plazo, hay consecuencias que afectan la salud y calidad de vida de las personas que trabajan y que se desenvuelven en este ambiente, conduciéndoles a padecer estrés nocivo o el llamado quemamiento laboral más conocido como Burnout.

Estudios han demostrado que los trabajos más estresantes son los que tienen que ver con el contacto directo con personas, como es el caso del "personal de primera respuesta", policías, bomberos, paramédicos, quienes se ven expuestos a altos niveles de estrés por la exigencia de su trabajo.

Es así que en la Policía Nacional de Tránsito de la ciudad de Cuenca, surge la necesidad de evaluar el nivel de estrés y burnout, ya que no se cuenta con la presencia de personal de la salud mental para que evalúe a cada uno de los miembros, los cuales a lo largo de algunos meses han presentado varios síntomas, que conducen a reacciones complejas a nivel orgánico, emocional, cognitivo y social; relacionados con el estrés, siendo factores agravantes los horarios estrictos a los que son sometidos, la lejanía de sus hogares y familiares, entre otros.

Este estudio evalúa el nivel de estrés y burnout en el personal de la Policía Nacional de Tránsito determinando los aspectos comunes en relación al desgaste psicológico.

El cuestionario de afrontamiento de estrés y la teoría de Maslach, test Maslach Burnout Inventory, han sido los instrumentos clave para evaluar al personal.

Capítulo I: Policía Nacional de Tránsito

A continuación se da a conocer a breves rasgos la historia de la Policía Nacional de Tránsito en el Ecuador, mas no de la Ciudad de Cuenca, puesto que no existe registro alguno de la historia policial de la urbe, solo se conoce que el primer comandante de la ciudad fue el Subteniente Cesar A Vázquez quien ejerció sus funciones en 1935, razón por la cual se ha tomado información de la historia de la página web de la institución, en tanto que la información con respecto a la organización institucional ha sido proporcionado por el Capitán Lenin Pérez, información que ha sido corroborada con los datos que descansan en los archivos del comando del Azuay.

1.1 Historia de la Policía Nacional de Tránsito

Un trascendental hecho en el marco de la historia policial Ecuatoriana se produce el 14 de junio de 1884, cuando el presidente José María Plácido Caamaño decreta la creación oficial de la Policía de la República, con estructura de carácter civil, conformada en cuerpos provinciales, dependiente directamente del Ministerio de lo Interior (hoy Ministerio de Gobierno, desde 1935) y separada definitivamente de los municipios. Esta entidad, identificada como "Policía de Orden y Seguridad" en su creación, se constituye en el genuino origen de la actual Policía Nacional del Ecuador.

Al organizarse militarmente la Policía de Orden y Seguridad el 15 de agosto de 1885, entre las amplias funciones asignadas le correspondía también el control y organización del tránsito, y por ende, tomar conocimiento de las siguientes contravenciones, en términos del Código Penal:

Inobservancia de las ordenanzas sobre rapidez, dirección, carga de vehículos de transporte y sus condiciones de seguridad.

- Descuido en la custodia o conducción de carruajes y bestias de carga.
- Disputa en el encuentro y paso de transeúntes en calles y demás lugares públicos.
- Daños causados por la rapidez, mala dirección o carga excesiva de los vehículos.
- Soltura de animales en las vías públicas.
- Excavaciones en las calles o lugares públicos, sin las precauciones o señales respectivas.
- Obstrucción de las vías públicas sin el permiso y precauciones pertinentes.

Pero la formación de la Policía de Orden y Seguridad tuvo aciertos y deficiencias. Aciertos, por ejemplo, al separarla en forma definitiva de la Policía Municipal -con la que compartió su actividad desde la época colonial- y al crearse cuerpos de policía en todas las provincias del país existentes a la fecha, comandados por un Intendente General, Intendente o Comisario General, según la importancia, Delgado, sensible a tan manifiesta necesidad decreta el 1 de noviembre de 1898 la creación de la "Dirección General de Policía", orientada a atender debidamente este servicio en toda la república.

Finalizando el siglo XIX, según el "Reglamento General para la Policía de Orden y Seguridad" sancionado el 19 de marzo de 1899 por Manuel B. Cueva, vicepresidente de la República encargado del Poder, el control de las actividades del tránsito animal y vehicular se refunde en la función genérica de los inspectores, sub inspectores y celadores de los cuerpos de policía; medios de transporte cuya mayor concentración se hallaba en Quito y Guayaquil, ciudades que contaban con un significativo número de carretas, carrozas, coches de todo tipo, diligencias, birloches, bicicletas,

carretones y carretillas de mano, así como bestias de silla, tiro y carga, pues aún no aparecían en nuestro medio los vehículos automotores.

1.1.1. Primeras disposiciones sobre el tránsito

Por otra parte, con el objeto de evitar las frecuentes averías, retardos y perjuicios que sufrían los viajeros en los carruajes destinados al servicio público en Quito, ya sea por la mala calidad de éstos o por faltas de los cocheros, el ministro de Gobierno, don Abelardo Moncayo, dicta el 22 de diciembre de 1900 algunas disposiciones al respecto, cuya ejecución encarga al Intendente General de Policía de Pichincha -Comandante del Cuerpo de Policía- señor Carlos Gándara. Estas normas fueron:

- Realizar por parte de la Policía la numeración de todos los carruajes. Impedir que todos los empresarios puedan emplear como cocheros a personas que no hayan recibido para ello autorización de la Policía. Prohibir el uso de animales no acostumbrados a este servicio, o que estuvieren enfermos o demasiado viejos.
- Obligar a que cuando vayan en rotación dos o más coches, unos tras otros, el cochero que fuere adelante no pare su coche sin dar aviso al siguiente.
- Cuidar de que siempre que se encontraren dos carruajes, cada uno tome su derecha, cediendo su izquierda al contrario y dejando libre la mitad de la calle.
- Vigilar que en las bajadas, puntos peligrosos, esquinas y puentes se disminuya el movimiento o andar de los carruajes.
- Obligar a que desde las seis de la noche todo carruaje en servicio lleve sus lámparas encendidas.
- Disponer que en todo carruaje público se admita a los empleados de Policía, cuando lo exijan la seguridad y orden públicos.
- Imponer una multa de tres suces con veinte centavos y cuatro días de prisión, a los infractores de cualquiera de las prescripciones mencionadas.

Dictado por el Intendente General de Policía de Pichincha, el 23 de mayo de 1901 se expide el "Reglamento para el Servicio de Coches en Quito", por el que se ordena la formación del "Gremio de Cocheros" dirigido por un maestro mayor y un suplente. Uno y otro debían ser elegidos cada año y su registro confirmado gratuitamente por la Policía de Orden y Seguridad. Como requisitos para ser cochero se establecen los siguientes:

- Tener buena reputación moral.
- Ser apto para el servicio, a juicio de dos personas idóneas en la materia.
Ser mayor de 18 años.
- Haber obtenido matrícula de tal en la Intendencia General de Policía.

Según el mismo reglamento, los cocheros debían llevar uniforme y una placa de metal con el número del cochero y el de la empresa a que pertenecía; también debían llevar un reloj y una cartera para anotar el momento en que el viajero tomaba y dejaba el coche.

En el "Reglamento General para la Organización y Servicio de la Policía de la República", aprobado el 16 de mayo de 1902 por el general Leónidas Plaza Gutiérrez, consta como obligación de las Intendencias de Policía -a través de sus secretarios- llevar libros de registro de matrículas de coches, de carretas, de empresas de transporte público y de conductores de vehículos, asimismo se faculta la dotación de un coche para uso oficial de los Intendentes de Quito y Guayaquil, que serviría también para conducir a las personas que por su sexo o condición social merecieran tales consideraciones. El coche para la Intendencia de Pichincha halado por caballo fue adquirido el 12 de abril de 1902 en la suma de 2.400 sucres. Con la aprobación el 17 de febrero de 1903 del "Reglamento Interno para el Cuerpo de Policía de Orden y Seguridad de Quito", elaborado por el Intendente de Pichincha don Alcides Iturralde, a los celadores y más empleados de policía se les impone la obligación de cuidar que los carros y

ómnibus que hacen viajes largos no partan antes de las cinco de la mañana y que no lleven galopando a los caballos.

1.1.2. Primeras medidas de control

Transformada la Policía de Orden y Seguridad en "Policía Nacional" el 12 de diciembre de 1923, con la expedición del "Reglamento General para su Organización y Servicio", así también suficientemente acumuladas las experiencias y necesidades sobre la problemática, el control y organización del tráfico vehicular se le atribuye a los "Ayudantes Jefes de Tráfico" dependientes de las Intendencias Generales de Policía de Pichincha y Guayas, con extensas y específicas funciones al tenor de lo prescrito en el "Reglamento de Tráfico" aprobado en la misma fecha y también inserto en el documento citado.

En las ciudades de Quito y Guayaquil, donde el volumen del tránsito vehicular, peatonal y animal era bastante significativo, pues incluía coches de todo tipo, carrozas, diligencias, tranvías de tracción animal, bicicletas, carretas, carretones y carretillas de mano, así como tranvías eléctricos, vehículos automotores y el ferrocarril, que aparecieron a principios del siglo XX, la presencia de este singular y heterogéneo conjunto de medios de transporte, con sus consiguientes consecuencias en la integridad física de las personas y su propiedad, impuso la necesidad de estructurar un mejor servicio policial para su organización y control.

Efectivamente, con la expedición del mencionado reglamento general, el control de la actividad del tránsito vehicular paso a cargo de las Intendencias de Policía a través de los Ayudantes Jefes de Tráfico, cuyas funciones específicas eran las siguientes:

- Organizar el tráfico de la ciudad de acuerdo con las prescripciones del reglamento pertinente.
- Obligar a transitar por la mitad derecha de la calle al conductor de cualquier vehículo de transporte pasajeros, sea cual fuere la dirección que lleve.

- Prohibir que cualquier vehículo marche a mayor velocidad de la que en cada caso señale el reglamento.
- Obligar que los automóviles lleven encendidos por la noche los faros y luces reglamentarias.
- Exigir que todo vehículo lleve adelante y atrás, en sitios visibles y en buen estado, su numeración correspondiente.
- Prohibir el tráfico de vehículos tirados por animales enfermos o estropeados; de los manejados por menores de edad o inexpertos; de los patentados y numerados; y, de aquellos cuyos conductores se encontraren en estado de embriaguez.
- Vigilar en las intersecciones de las calles la marcha de los vehículos, para prevenir los choques y accidentes, haciendo la seña de parada cuando el caso lo requiera.
- Prohibir que los recuantes se estacionen en la vía pública para descargar sus acémilas.
- Cuidar de que ningún vehículo lleve un número de personas mayor del que lo permita su capacidad y la comodidad de los pasajeros.
- Prohibir que los conductores maltraten exageradamente o en forma inútil a los animales.
- Impedir que los jinetes leven sus caballos al galope, que les hagan encabritar o asustar y que los picadores ensayen sus caballos en la vía pública.
- Cuidar de que por las aceras no circulen carretas de mano, vayan o no con niños.
- Dar parte a la autoridad respectiva de las infracciones al reglamento cometidas por los conductores de vehículos, anotando su número y de ser posible el nombre de los infractores.
- Vigilar que se cumplan estrictamente las disposiciones del Reglamento de Tráfico.

Además, el Reglamento de Tráfico en referencia contemplaba disposiciones relacionadas con las autoridades, conductores y propietarios de los vehículos y acémilas. Como autoridades para el Tráfico fueron designados el Ministro de Gobierno y Policía, el Intendente

General y los Comisarios Nacionales, a quienes correspondía el conocimiento de las infracciones y demás actos determinados en el reglamento. Su autoridad debía ser ejercida por medio de los intendentes, jefes de sección, inspectores, sub inspectores y celadores de policía y, donde hubieren, por los Ayudantes Jefes de Tráfico, como era el caso de Quito y Guayaquil.

- Para ser conductor se requería: ser mayor de edad; haber obtenido el título que acredite su profesión, previo examen teórico-práctico rendido ante un tribunal nombrado por las autoridades de Tráfico; haber obtenido la licencia anual respectiva, otorgada por la Policía, previa la comprobación de la buena conducta y honradez del conductor y un detenido examen acerca del reglamento; asimismo, era necesario el conocimiento pleno de la nomenclatura de las calles, de la residencia de los empleados públicos y de las representaciones diplomáticas.
- No podían ser conductores los ebrios consuetudinarios o reincidentes, los escandalosos y pendencieros, los rufianes, los menores de edad, los que adolecieren de enfermedades infecto-contagiosas o defectos físicos incompatibles con la profesión, y los que, por su mala conducta, hubieren sido expulsados de sus respectivos gremios.
- Los choferes y cocheros estaban obligados a llevar el uniforme reglamentario que acordaren las autoridades; en cambio, los carretoneros, conductores de camiones, de vehículos de carga y dueños de acémilas, quedaban exentos de este requisito pero no de la inscripción en los registros policiales del número de orden que debían llevar consigo, ya sea en una placa metálica o en una cinta adherida al sombrero. También estaban obligados los conductores a prestar sus servicios a las autoridades policiales y sanitarias en los casos emergentes de beneficencia pública, como auxilios contra incendios, transporte de heridos y otros relacionados con la seguridad y el orden.

- Autorización de libre tráfico tenían los vehículos del presidente de la República y de los ministros de Estado, ambulancias, vehículos contra incendios y los de las autoridades y agentes de Policía en ejercicio de sus funciones.

1.1.3. El tránsito en carabineros

El 8 de julio de 1938 el jefe supremo de la República, general Alberto Enríquez Gallo, dicta la "Ley Orgánica del Cuerpo de Carabineros", con cuya vigencia desaparece el membrete de Fuerzas de Policía y la institución se transforma en "Cuerpo de Carabineros", con la misma estructura y organización de carácter militar establecida a principios de año. Desaparece la Inspección General de Policía y se crea en su lugar la Comandancia General de Carabineros. Las unidades policiales, identificadas como Jefaturas Provinciales, continúan con la denominación de Batallones y Compañías. El control y organización de la actividad del tránsito vehicular se mantiene en el Servicio Urbano de las unidades, especialmente en Quito y Guayaquil, bajo la batuta del Departamento de Orden y Seguridad creado en la Comandancia General de Carabineros.

Acordadas por la Comandancia General de Carabineros, el 15 de septiembre de 1938 se dictan varias disposiciones apropiadas para la dirección del tránsito vehicular, a fin de que se contemple su instrucción entre el personal de carabineros encargados del Tráfico. De su texto original se extraen las siguientes:

- El Carabinero que efectúe un servicio de tránsito deberá ser tranquilo, sereno y de rápida acción en el desempeño de sus funciones, y que su labor sea, en lo posible, educativa y no represiva.
- Para proceder a la detención del tránsito, el Carabinero dará el frente a los vehículos que se propone detener, levantando el bastón a la altura de los ojos y manteniéndolo en esta posición durante algunos segundos.

- Una vez en la posición de alto, con el brazo izquierdo hará un semicírculo del lado izquierdo hacia el hombro derecho, llegando a colocar el brazo oblicuamente sobre el pecho, a fin de que crucen los peatones por su frente.
- Después de haber hecho la señal anterior, el Carabinero llevará el bastón a la posición de descanso, apoyándolo sobre su brazo derecho.
- Una vez que hayan pasado los vehículos a los cuales daba su costado, hará un giro y procederá a detener el tránsito del lado contrario, haciendo las mismas señales contempladas anteriormente.
- Para facilitar el cruce de los peatones en las boca-calles, el Carabinero abrirá sus brazos horizontalmente, dejando el bastón pendiente de su muñeca; con esta señal se detendrá por completo el tránsito de vehículos en cualquier dirección, pudiendo los peatones atravesar la calzada en todo sentido, menos diagonalmente.
- El Carabinero irá alternando las señales para dejar pasar a los vehículos y peatones, según las circunstancias que se le presenten, tratando siempre que su desempeño sea lo más acertado y correcto.
- El Carabinero debe dar especial preferencia de tránsito a los vehículos del Cuerpo de Bomberos, Asistencia Pública, Cruz Roja, ambulancias y camiones de Carabineros que conduzcan tropa en actos del servicio, adoptando para ello todas las precauciones necesarias a objeto de evitar colisiones o atropellos con consecuencias graves.

Por igual conducto, el 3 de octubre del mismo año se dictan nuevas disposiciones con instrucciones sobre la forma de dirigir el tránsito vehicular, de cuyo texto extractamos las siguientes:

- El Carabinero se instalará en el centro del cruce de las calles, y, para cortar el tránsito en una de ellas, levantará su bastón hasta colocarlo en posición vertical, con la empuñadura a la altura de la barba.

- Una vez paralizada la circulación, el Carabinero, con la mano izquierda y sin moverse del puesto, indicará a los peatones que pueden pasar de una vereda a otra.
- Para detener la circulación en la calle contraria, el Carabinero no tendrá más que hacer un giro, poniéndose de cara a ella, y, repetir las indicaciones expresadas anteriormente.
- En las calles en que la intensidad del tránsito lo haga necesario, deberá colocarse en la vereda un Carabinero auxiliar, a fin de que haga respetar las indicaciones del Carabinero de Tránsito, tome nota de las infracciones o detenga a los que las cometen.
- A la vez, el Carabinero auxiliar se encargará de educar al público en la obediencia de las indicaciones del Carabinero de Tránsito, en dar facilidades para la circulación por las veredas, procurando que los peatones tomen su derecha, y que el cruce de la calzada se haga por las esquinas.

Una nueva ley orgánica para el Cuerpo de Carabineros se expide el 17 de febrero de 1939, la misma que, en lo relacionado al control y organización del tránsito, ratifica la existencia de Pelotones de Tránsito en las ciudades de Quito y Guayaquil, así también un minúsculo grupo de carabineros en las restantes ciudades capitales de provincia.

1.2 Misión

La Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial - DNCTSV, es un grupo especializado de la Policía Nacional, encargado de la planificación y ejecución de las actividades de control del tránsito y seguridad vial a nivel nacional, satisfaciendo los requerimientos de la ciudadanía con un servicio oportuno y eficiente.

1.3 Visión

En los próximos años la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial – DNCTSV, será una institución sólida, confiable, efectiva y eficiente de servicio a la ciudadanía, sustentada en un modelo de

planificación del control del tránsito y la seguridad vial, a través de un sistema de gestión moderno, que se adapte permanentemente a los cambios de su entorno.

1.4 Clases de Jerarquías

Existen dos clases de Jerarquías que son:

- Oficiales
- Personal de Tropa

Los oficiales son aquellos que poseen rangos superiores

Personal de tropa están conformados por miembros policiales, aquellos que no llegan a obtener jerarquías superiores

1.5. Formación Académica de los Miembros

Según el reglamento de la Policía Nacional de Tránsito para ingresar a la institución tanto para ser oficiales como personal de tropa necesitan cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos Generales

- Ser bachilleres: En ramas técnicas o en ciencias básicas
- Haber tenido un aprovechamiento y conducta de Muy Buena o Sobresaliente
- Estatura: 1.60 para mujeres – 1.65 para varones
- Pruebas Psicológicas: En donde se les aplica test de Inteligencia, de Aptitudes.
- Ser solteros
- Pruebas Físicas: Como es superar pruebas en:
 - o Trote
 - o Natación
 - o Barras
 - o Velocidad, entre otras.

Requisitos para los Oficiales

- Deben cumplir con los antes mencionados
- Tener instrucción superior
- Hace 8 años se pedía una garantía de 8000 dólares para ingresar, si los aspirantes ingresaban se les devolvía dicha cantidad, caso contrario perdían el dinero

Después de 4 años de preparación los oficiales salen con la licenciatura en seguridad y técnicas policiales.

La preparación para Oficiales dura 4 años y para demandantes a personal de tropa 1 año.

La selección del personal dura entre 1 mes a 1 mes y medio.

Para la formación de oficiales existe una sola escuela ubicada en la ciudad de Quito llamada: Escuela General "Gral. Alberto Enríquez Gálvez

Para formar personal de tropa existen 27 escuelas a nivel nacional. En la provincia del Azuay existe una escuela en la ciudad de Cuenca llamada Froilán Jiménez en honor al policía caído el 30 de septiembre, en el rescate al presidente de la república

1.6. Cursos / Especializaciones

Después de 4 años en el caso de los oficiales y de 1 año en los miembros de tropa tienen la oportunidad de escoger cursos de:

- Criminalística
- GIR (Grupo de Intervención y Rescates)
- SIAT (Sistema de Investigación de Accidentes de Tránsito)
- Protección de Personas VIP
- Edecanes
- Policía Judicial
- Policía de Medio Ambiente
- Anti explosivos
- GOE (Grupo de Operaciones Especiales)
- UNASE (Unidad Antisecuestros)

- CAC (Centro de Adiestramiento Canino)
- UER (Unidad de Equitación)

Los oficiales tienen la oportunidad de salir becados a otros países a recibir diferentes cursos / especialidades como son:

- Argentina: Criminalística, SIAT, Seguridad Pública, Ingeniería en Telecomunicaciones
- Chile: Instrucción para formación de Policías y Oficiales, Antiexplosivos, Pilotos de helicóptero, Ingenieros en estudio antidelictivos con carabineros
- México: Antisicariato, Inteligencia y contrainteligencia, antibombas
- Colombia: Antisecuestros, Antiespionaje, Aeropolicial, Inteligencia, Explosivos
- Israel: Policía comunitaria, Atache y protección de personas VIP
- Francia: Antimotines, control de masas, Manejo de masas, Manejo de bombas Lacrimógenas, Caballería montada
- Alemania: Criminalística, Cursos de perfiles de Identidad Humana, Huellas, Reveidos químicos
- España: Instructor de SIAT, Director de Tránsito, Policía montada.

Para cada una de estas especialidades se necesita

- Bachillerato Técnico
- Conocimiento básico en ciencias exactas
- Perfil de acuerdo a la especialidad

1.7. Ascensos

1.7.1. Oficiales

Deben tener la permanencia en el grado de 5 años. Cada 5 años toman un curso que dura 1 año, donde reciben materias de

- Derechos Humanos
- Inteligencia y Contrainteligencia
- Administración Empresarial
- Tácticas policiales
- Defensa personal

Ascienden por promociones.

1.7.2. Tropa

Cada 5 años ascienden al grado superior, para ascender reciben tutorías de 6 meses en donde toman las materias antes mencionadas.

Ascendiendo de la siguiente manera:

Oficiales:

Cadete – Subteniente – Teniente – Capitán – Mayor – Teniente Coronel – Coronel – General – Comandante General

Tropa:

Aspirante a Policía – Policía – Cabo II – Cabo I – Sargento II – Sargento I – Suboficial II – Suboficial I – Suboficial Mayor

1.8. Rotaciones

Oficiales:

Para que un oficial sea dado el pase se toma en cuenta: hoja de vida, perfil (cursos, especializaciones)

En la ciudad de Cuenca, en su gran mayoría se encuentra oficiales por la gran demanda de profesionalismo existente. Los oficiales que se encuentran

en esta ciudad son todos profesionales, teniendo en su mayoría abogados, ingenieros, master.

Los oficiales se mueven dentro de todo el Ecuador.

En el caso de formar una familia los oficiales en determinada ciudad, envían su caso a FUNDE VID (fundación de la Policía) para que se reconsidere su pase.

Tropa:

Se movilizan de acuerdo a su lugar de residencia, por ejemplo:

{ Loja
Zamora
Cañar
Azúay

{ Quito
Ibarra
Sto. Domingo
Latacunga

{ Ambato
Latacunga
Guaranda

Les movilizan debido a que deben rotar dentro de un distrito, se les pone en conocimiento al momento de ingresar a la institución.

1.9. Ramas existentes en la Policía

Dentro de cada provincia mantienen los ejes de:

- Policía de Tránsito
- Policía Judicial

- Policía Montada
- Servicio urbano y rural
- Grupo operativo de motocicletas
- Unidades técnicas
 - o GIR
 - o GOE
 - o SIAT
 - o Criminalística, etc

Para cada uno de estos servicios se designa por las especialidades tentativamente. Ven la especialización (GIR, GOE, etc) y le destinan de acuerdo a los requerimientos del personal.

1.10. Divisiones de la Policía Nacional de Tránsito

Se dividen en:

- Educación vial: Escuelas y Colegios
- Planificación y control de Tránsito
- Levantar citaciones a los infractores de la ley
- Acordonar y dar seguridad
- Desviar la circulación
- Operativo control de libadores
- Control de velocidad
- Vehículos, neumáticos lisos

1.11. Vivienda

Oficiales:

Los oficiales constan con una villa para su residencia al lugar a donde sean enviados

Tropa:

Viven en cuartos unificados donde comparten la habitación con tres compañeros.

1.12. Sueldo

Los oficiales recién graduados reciben un salario de 1300 dólares. Teniendo en cuenta que han recibido dicho sueldo luego de una preparación de 4 años.

Por otra parte el personal de tropa al salir recién graduados tienen un salario de 933, luego de un año de preparación.

Según los años de servicio se incrementa su sueldo, pero se observa una diferencia entre oficiales y personal de tropa, puesto que a los oficiales les movilizan por todo el Ecuador y “quien más gana más responsabilidad tiene.”

1.13. Observaciones

“Todo Policía tanto técnico como de otros servicios están preparados para cualquier acto delictivo”.

La gran mayoría de aspirantes no ingresaban por no aprobar las pruebas psicológicas aplicadas.

1.14. Organigrama

Organigrama funcional de la sub zona

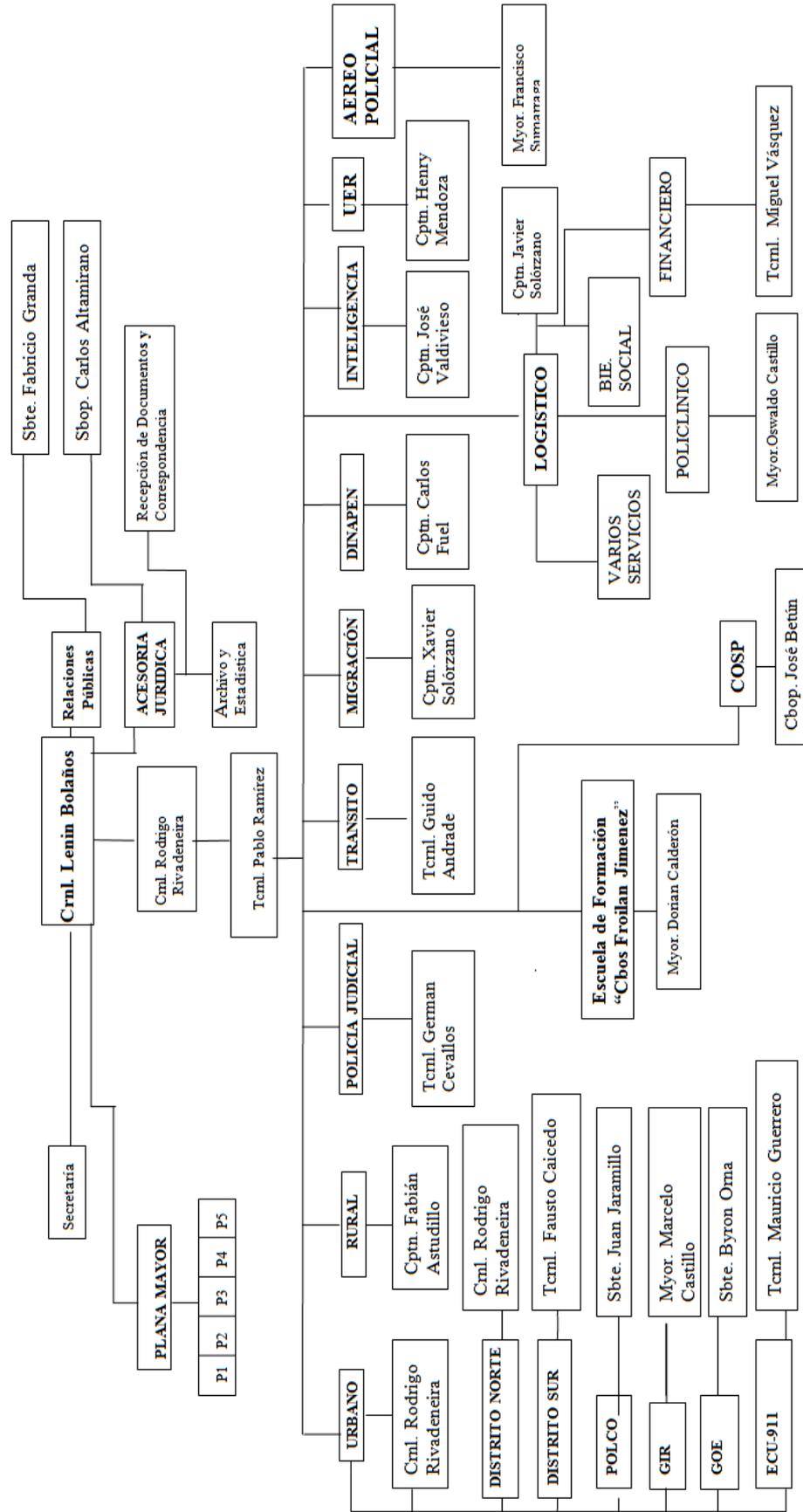


Ilustración 1 Organigrama funcional de la sub zona Azuay N°1

Organigrama estructural de la sub zona Azuay N°1

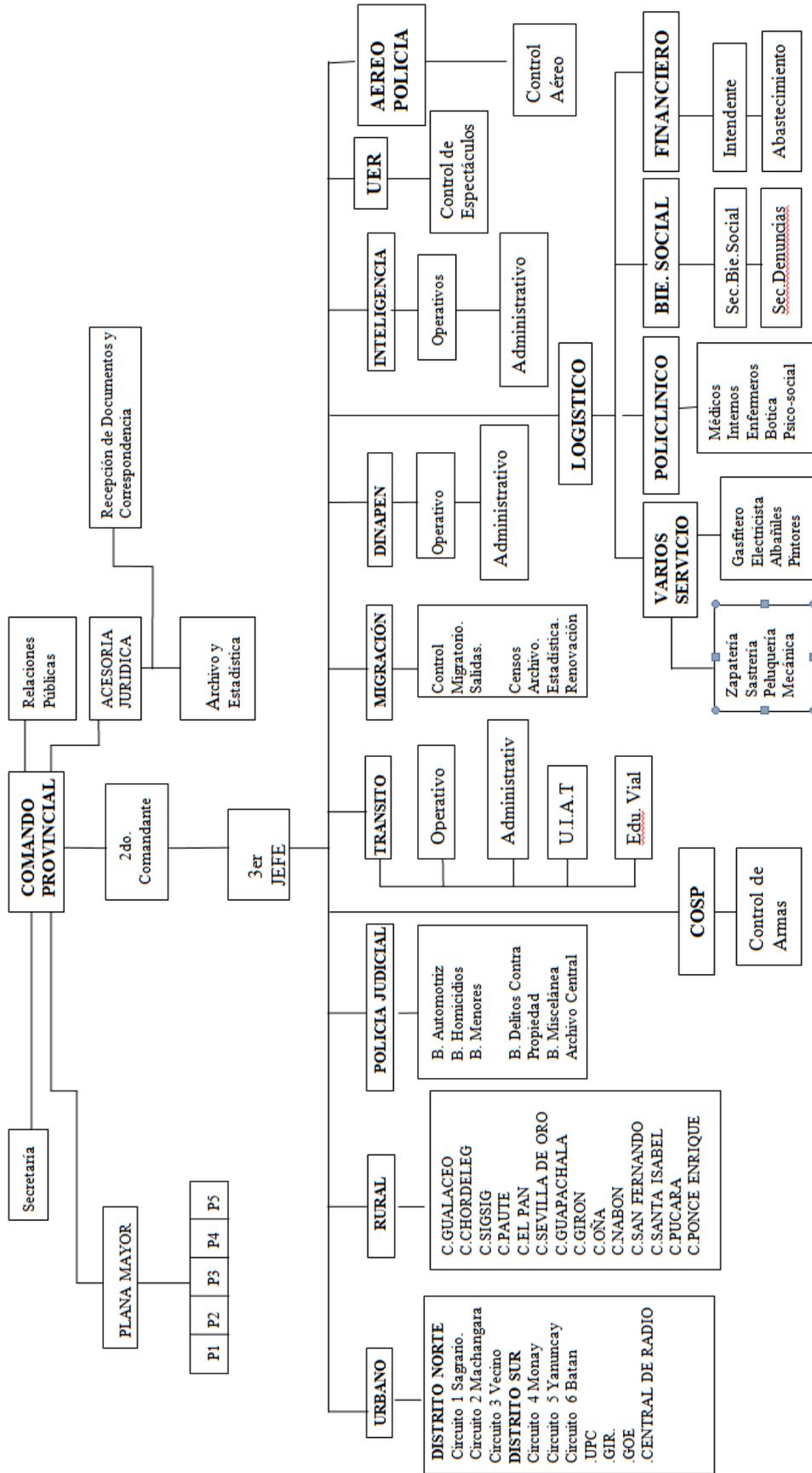


Ilustración 2 Organigrama estructural de la sub zona Azuay N°1

Capítulo II: Estrés

En este capítulo se hablara sobre las generalidades del estrés; revelando su problemática, así como el proceso que conlleva a padecerlo, las principales causas que pueden conducir a un individuo a sufrir estrés y como este se desarrolla fisiológicamente en cada persona, es así que pueden padecer diferentes tipos de estrés dependiendo de la situación a la que se encuentren sometidos y como este afecta directamente al personal policial.

2.1. Reseña Histórica

La historia del estrés se inicia en la década de 1867 con Claude Bernard, quien sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Llegando al concepto clave, "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o del someter a éste al estrés. (Jose M^o Acosta)

Continúa con las investigaciones Cannon el mismo que en 1922 propuso el término homeostasia (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En 1939 adopta el término stress, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Cannon en especial incitó sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de adrenalina por las glándulas médula suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye (1930) , quien estudio el estrés a profundidad, enmarcó los molestos síntomas físicos y psíquicos que se presentan ante diversas situaciones generadoras de tensión, dentro de lo que llamó síndrome general de adaptación. Selye descubrió que todos los enfermos, sin importar el padecimiento que tuvieran, presentaban síntomas similares, como cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, debilidad, a lo que denomino el "síndrome de estar enfermo". Luego Selye observa que la gente frente a las dificultades, presentaba una actitud más o menos similar, y después de observar a varias personas lo llamó el "síndrome general de adaptación o respuesta adaptativa del organismo" ante los diversos estresores; concepto que es utilizado desde 1936 como la descripción del estrés, otro de sus aportes fue el incluir, como parte del cuerpo del sistema de respuesta de estrés, la glándula pituitaria, una pequeña glándula en la base del cerebro. Describió el control de esta glándula de la secreción de hormonas (por ejemplo, el cortisol) que son importantes en la respuesta fisiológica al estrés por la otra parte de la glándula suprarrenal conocida como la corteza. (S. Rojas 2000)

2.2. Concepto

La palabra estrés (stress) tiene su origen en ingeniería , "que utiliza el término para designar la resistencia producida en el interior de un objeto como consecuencia de una fuerza externa que actúa sobre él"; es hasta la formulación de Hans Selye (1954 - 1983), del Síndrome General de Adaptación (SGA), cuando se generaliza en el ámbito psicológico, entendiéndose como un estado emocional tan tenso, que precisamente, impide la correcta realización de alguna tarea; por lo que, es comparado con la temperatura corporal: "solo cuando la temperatura sube por encima de lo normal puede considerarse preocupante"; así se suele hablar del

estrés negativo (distrés) como una dolencia destructiva y pernicioso para la salud; y, al estrés positivo (eustrés) como la capacidad de adaptación. (H. Selye 1936)

Además, Selye explicó que el estrés es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier tipo de demanda y definió que el estresor es el estímulo o situación que provoca la respuesta de estrés:

“El estrés es lo que un individuo nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior; sea del interior o sea de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Es producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, de peligro” (Selye)

Es así que el estrés es una respuesta automática y natural del cuerpo ante cualquier situación que resulte amenazadora o desafiante, mediante la cual se prepara para enfrentarla. Es generado por el propio instinto de supervivencia que tiene el organismo como medio de protección, lo que, lo libra en situaciones de emergencia. En este estado se aumenta la percepción, se procesa más rápido la información, se puede tener mejor búsqueda de soluciones y según la situación que este afrontando el individuo, escogerá la conducta adecuada, preparando al organismo para actuar de una forma más rápida y vigorosa.

Si el estrés persiste mucho tiempo o desencadena ante estímulos que no lo requieren, afecta la salud, el bienestar personal, laboral y social.

El estrés no solo es una consecuencia de lo que ocurre en el exterior sino que, es un proceso de interacción entre los eventos externos y las repuestas de la mente, la emoción y el cuerpo, es importante las características de las personas frente a las demandas del medio.

Además de las demandas externas, también importan los recursos del individuo para enfrentarse al estrés, cuando no hay equilibrio, se produce una desadaptación, originando tensión en la persona. (Folkman y Lazarus, 1984)

2.3. Ciclo del Estrés / Síndrome general de adaptación

De acuerdo con el síndrome general de adaptación una persona expuesta a condiciones estresantes responderá con una activación fisiológica general que varía a lo largo de tres fases:

- 1. Reacción de alarma.** Se inicia ante la exposición a estresores que el organismo no está acostumbrado a percibir y a fin de mantener la homeostasis (equilibrio) reacciona como medida preventiva; en esta fase se presenta respuestas fisiológicas en los sistemas circulatorio, muscular y sistema nervioso central (sistema límbico, sistema reticular, hipotálamo(neuroendocrino). (Miquel Hillari 2000)
- 2. Resistencia o Adaptación.** Pone en juego todos los componentes del organismo para hacer frente al estresor, resistiéndose o bien adaptándose; si se logra el equilibrio ante la exposición del agente estresante vuelve a la normalidad. (Miquel Hillari 2000)
- 3. Fase de colapso o agotamiento.** Cuando no se logra el equilibrio deseado, es decir, cuando el agente estresor nos supera, el organismo ya no puede mantener el estado de adaptación; es aquí cuando aparecen los síntomas depresivos, el abatimiento, la fatiga y la extenuación. (Miquel Hillari 2000)



Síndrome general de Adaptación

Ilustración 3 Síndrome general de Adaptación - www.siafa.com.ar

2.4. Causas

La causa del estrés son llamados estresores, los cuales son agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal. Los estresores se

pueden dividirse en categorías, a saber, psicosociales (mentales y sociales), bioecológicas (función orgánica y medio ambiente), factores biológicos, actividad, factores ambientales y personalidad (manejo de ansiedad/distrés)

- **Psicosociales**

Selye asegura que estos son el resultado de una interacción entre el comportamiento social y la manera en que nuestros sentidos y nuestras mentes interpretan estos comportamientos. En otras palabras, el estrés social se determina por el *significado que le asignamos a los eventos de nuestras vidas*. Aquí debemos, por ende, comprender que como cada persona tiene un patrón diferente, también su estrés será diferente. Algunos de estos tipos de estresores con frecuencia surgen durante el transcurso de nuestra vida.

- **Bioecológicas**

Las causas bioecológicas se originan de toda actividad derivada de nuestras funciones normales y anormales de los órganos y sistema del organismo humano, incluyendo de los que produce el ejercicio, y de aquellos estresantes que surgen de nuestro ambiente físico o ecológico.

- **Funciones Orgánicas (factores biológicos)**

Aquí se incluyen todo tipo de enfermedad causado por bacterias, virus, sustancias tóxicas (drogas, nicotina, alcohol), deficiencias alimenticias (de vitaminas, sales, entre otros), obesidad, el hambre, la sed y todo tipo de estímulo químico-fisiológico que cause dolor (ejemplo: enfermedades).

- **Actividad Física/Ejercicio**

Representan cualquier tipo de actividad física, ejercicio o deportes. Son aquellos estresores que demandan al cuerpo una mayor cantidad de energía para realizar un esfuerzo deportivo o actividad física.

- Factores Ambientales

Son condicionamientos del medio físico que nos obligan, de vez en cuando, a una reacción de estrés, tales como: calor, frío, ruido, estímulos ópticos, la contaminación del aire, heridas o traumas, entre otras. (Hans Selye 1970)

- Personalidad

Se originan de la dinámica del propio individuo, su percepción sobre sí mismo, y el significado que le asigna a las situaciones estresantes, lo cual se manifiesta en actitudes y comportamientos de riesgo que resultan en alteraciones psíquicas y somáticas. Es por eso que algunas personalidades parecen ser más propensas al estrés que otras.

Dos cardiólogos de San Francisco, Meyer Friedman y Ray H. Rosenman estudiaron los patrones de comportamiento del individuo y su relación con enfermedades cardíacas. Estos cardiólogos llegaron a la conclusión que existen dos tipos de personalidades, tipo A y tipo B. (José Acosta 2008)

Cada una posee ciertas características particulares.

- Personalidad Tipo A

El patrón de comportamiento de este tipo de personalidad resulta en un estrés negativo. Las personas del tipo A son tres veces más propensas a los ataques del corazón que los del tipo B.

La personalidad tipo A manifiesta un alto sentido de urgencia y muy impaciente. Hace que las cosas se hagan rápidamente; tiene obsesión por estar siempre a tiempo, y se impacienta o irrita cuando sufre algún retraso o si lo tienen esperando por alguna razón; se mueve, camina y come rápidamente; habla de prisa y explosivamente; está muy consciente del tiempo, le gusta fijarse plazos límites y cumplirlos.

Este tipo de personalidad, también se caracteriza por ser bien competitivo en el trabajo y actividades recreativas. Busca continuamente su promoción en los negocios o en la sociedad; anhela de reconocimiento público; siempre juega para ganar, aun jugando con niños.

El individuo tipo A manifiesta diversas acciones físicas, en forma inconsciente, en un esfuerzo por liberarse de la tensión. Pestañea o mueve los ojos rápidamente cuando habla; a menudo mueve inquietamente las rodillas, o juega con sus dedos.

Comúnmente, estas personas tratan de hacer dos o más cosas a la vez. Se supera a sí mismo cuando ha de pensar o trabajar en más de un asunto a la vez. Además, se irrita fácilmente con las personas o los acontecimientos. Muestra señales de ira cuando relata sucesos pasados que provocaron indignación; risa hostil y desagradable. Existe una desconfianza entre las personas y se aburre cuando está ocioso, tiene problemas en estar sentado sin hacer nada.

- **Personalidad Tipo B**

La persona con el patrón de comportamiento del tipo B o también conocido como el que no sufre estrés es todo lo contrario al sujeto con personalidad tipo A. Este tipo de personalidad posee las siguientes características:

- Rara vez tiene deseos de hacer muchas cosas en un reducido período de tiempo
- Solo se siente a gusto con una idea o una actividad a la vez.
- Posee paciencia, confianza y seguridad.
- Participa de actividades recreativas y deportivas, y/o de pasatiempos durante su tiempo libre.
- Es responsable, pero si se retrasa no se afecta y no se encuentra continuamente pendiente a la hora.

2.5. Activación Fisiológica del Estrés

El Dr. Hans Selye sentó las bases para el conocimiento y estudio posterior de los cambios funcionales orgánicos de nuestro organismo que ocurren durante un estado de estrés que experimente una persona. Los sistemas orgánicos iniciales y principales que se activan como respuesta al estrés son: 1 el sistema nervioso y 2 el sistema endocrino. Ambos sistemas se conocen

como el sistema neuro-endocrino. Otros sistemas orgánicos se involucran y son eventualmente afectados durante las etapas del estrés, tal como el sistema inmunológico, el sistema cardiovascular, el sistema gastrointestinal (digestivo), entre otros.

El Sistema Nervioso

El sistema nervioso del organismo humano se encuentra constituido por el sistema nervioso central (SNC) y el sistema nervioso periférico (SNP). El sistema nervioso central (SNC) lo compone el encéfalo y la médula espinal y se encuentra protegido por el cráneo y la columna vertebral, respectivamente. El encéfalo consta de una estructura importante localizada en la región del diencéfalo, (base del cerebro) conocida como el hipotálamo. Esta estructura posee un centro que controla las emociones y ciertos impulsos básicos: el apetito, la sed, el sueño, la temperatura y el metabolismo. En los inicios del estrés, el hipotálamo estimula a la pituitaria (hipófisis) para que secrete diversas hormonas, incluyendo la hormona adrenocorticotrofina (ACTH). La ACTH se transporta mediante la circulación y estimula a la corteza suprarrenal (localizada sobre el riñón) para que libere cortisol (cortisona). Inicialmente esta hormona aumenta la capacidad del ser humano para afrontar efectivamente el estrés debido a que promueve la producción de glucosa (para la generación de energía) y produce efectos antiinflamatorios. Sin embargo, eventualmente el cortisol provoca el degradamiento de proteínas y la disminución de las reacciones inmunitarias, lo cual resultaría en una mayor propensión para la adquisición de enfermedades (etapa final del estrés).

La médula espinal es aquella parte del SNC que se extiende a lo largo del agujero vertebral de la columna espinal hasta la altura de la primera vértebra lumbar; está conectada con el cerebro y el encéfalo. Se compone de materia gris (neuronas) y materia blanca. El líquido cefalorraquídeo fluye entre el encéfalo y la médula. Su función básica consiste en transportar información a través de los nervios que salen y entran al encéfalo.

El sistema nervioso periférico (SNP) está compuesto del sistema nervioso somático y el sistema nervioso autonómico (SNA) o vegetativo. Este último se ramifica en dos secciones: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático.

El sistema nervioso somático lleva información sensorial al SNC, y transmite las órdenes motoras de éste hacia los órganos de los sentidos y músculos involuntarios. Regula los intercambios con el ambiente externo. Por otro lado, el sistema nervioso autonómico regula el equilibrio interno del cuerpo, manteniendo los valores fisiológicos dentro de lo normal (homeostasia). Como fue mencionado, este sistema posee dos grandes ramas, la simpática y parasimpática.

El sistema nervioso simpático prepara al cuerpo para la acción. Durante la etapa de alerta del estrés, el sistema simpático se encarga de activar el organismo vía el aumento de la frecuencia respiratoria, la presión arterial, la frecuencia y volumen de las contracciones cardíacas (las palpitaciones del corazón) la manufacturación de glucosa (azúcar) en el hígado, la circulación en los músculos (lo cual agiliza el sistema esqueleto-muscular), la liberación de epinefrina (adrenalina) de la médula suprarrenal, dilatación de las pupilas, la disminución de la circulación en los órganos abdominales (estómago, intestinos), riñones y piel y la reducción de la actividad digestiva. Por el contrario, el sistema nervioso parasimpático controla la recuperación, relajación y asimilación.

El Sistema Endocrino

Este es un sistema del cuerpo compuesto de órganos internos (glándulas endocrinas) que secretan hormonas. Las hormonas son mensajeros (mediadores) químicos liberados dentro de la sangre con el fin de ser transportados hacia células particulares sobre las cuales regulará su función metabólica. El sistema endocrino interacciona con el sistema nervioso para coordinar e integrar la actividad de las células corporales. A lo largo del transcurso de las fases del estrés, las glándulas y hormonas que participan

con mayor intensidad son la glándula pituitaria (hipófisis), la glándula suprarrenal y la glándula tiroidea.

La glándula pituitaria se encuentra conectada estructural y funcionalmente con el hipotálamo. Posee dos principales lóbulos, los cuales son, el lóbulo anterior (adenohipófisis) y el lóbulo posterior (neurohipófisis). La adenohipófisis ha sido tradicionalmente conocida como la "glándula endocrina maestra" debido a sus numerosos productos hormonales, muchos de los cuales regulan la actividad de otras glándulas endocrinas. Agentes estresores estimulan a la adenohipófisis para que secrete cantidades aumentadas de ACTH. La producción de la hormona ACTH es consecuencia directa de un factor hormonal liberado por el hipotálamo como respuesta al estresor. La ACTH actúa sobre la corteza suprarrenal para estimular la producción de cortisol. El cortisol es el principal regulador de las respuestas adaptativas al estrés.

La neurohipófisis se localiza en la prolongación del hipotálamo y tiene una relación directa con éste. Está formada por fibras nerviosas, células gliales y una red capilar. Las neurosecreciones emitidas por el hipotálamo pasan por el sistema portahipofisario a la neurohipófisis, donde son almacenadas en las protuberancias de las fibras nerviosas y luego liberadas en los capilares, que las distribuyen en la circulación general. La neurohipófisis segrega dos hormonas: la oxitocina y la vasopresina u hormona antidiurética.

La glándula suprarrenal son órganos pares, con formas de pirámide, ubicadas sobre la porción superior de cada riñón. Estas glándulas se componen estructural y funcionalmente de dos glándulas endocrinas: la corteza suprarrenal y la médula suprarrenal.

La corteza adrenal produce una serie de hormonas que en colectividad se conocen como glucocorticoides. La hormona destacada durante el estrés que pertenece al grupo de los glucocorticoides es el cortisol. Los glucocorticoides tienen acción sobre el metabolismo de la glucosa y son anti-inflamatorios. En un estrés prolongado, los glucocorticoides pueden

inducir a hiperglucemia (altos niveles de azúcar en la sangre) puesto que mantendrían una producción constante de glucosa

La médula adrenal secreta dos poderosas hormonas produce la médula adrenal: epinefrina (o adrenalina) y la norepinefrina (o noradrenalina). La epinefrina prolonga las respuestas que producen el sistema simpático.

La glándula tiroides juega una función importante durante el estrés un estrés de origen psicosocial o físico estimula a la producción de tiroxina de la glándula tiroidea. Esta hormona aumenta la tasa metabólica de los tejidos del cuerpo. Tales cambios afectan el humor, la energía, la irritabilidad nerviosa y el nivel de alerta mental. El flujo sanguíneo aumenta marcadamente, lo que ocasiona un aumento en la presión sanguínea.

La función general de este derroche neuroquímico es la de poner toda la energía almacenada al servicio del organismo para enfrentar la amenaza que se presente.

2.6. Síntomas del Estrés

Según Arthur Rowshan los síntomas del estrés pueden clasificarse de distintas formas. Los cuales se presenta en cuatro áreas diferentes: psicológico – emocional, el pensamiento, las conductas o comportamiento y el físico, que se complementan entre sí, manifestándose varias, al mismo tiempo, en la misma persona. (Rafael Velasco 2004)

- **Psicológica - emocional** se puede presentar los siguientes síntomas todos a la vez o algunos: (Santiago Rojas 2012)
 - o Temor
 - o Oscilaciones del ánimo
 - o Turbación
 - o Prisa
 - o Irritabilidad
 - o Tristeza
 - o Culpa
 - o Rabia

- Envidia
 - Desconfianza
 - Depresión y otros trastornos del estado de ánimo
 - Inquietud
 - Sensación de una muerte inminente
 - Baja autoestima
 - Facilidad de distracción
 - Mala memoria
 - Sentimiento fácil de frustración
 - Perdida de motivación.
- **Pensamiento**, en esta área se ven las siguientes dificultades:
- La capacidad de concentración
 - La toma de decisiones
 - Se puede presentar además olvido
 - Preocupación por el futuro
 - Pensamientos repetitivos.
- **Comportamiento** puede presentarse las siguientes alteraciones:
- El habla (tartamudez o quedarse sin posibilidad de expresión),
 - Presentarse llanto
 - Reacciones impulsivas
 - Risa nerviosa
 - Rechinar de dientes
 - Apretar las mandíbulas
 - Tics
 - Reacciones impulsivas
 - Trato agresivo con los demás
 - Puede también conducir a ingerir alcohol o fármacos, así como tabaco y otras drogas
 - Además se altera el apetito, ya sea por aumento o disminución.

- **Físico**
 - o contracciones musculares
 - o manos frías y sudorosas
 - o Dolor de cabeza
 - o De espalda y en otras partes del cuerpo
 - o Falta de aire
 - o Alteraciones del sueño
 - o Malestar digestivo
 - o Cansancio
 - o Respiración acelerada
 - o Taquicardia, palpitaciones
 - o Temblores
 - o Boca seca incluso resfriados

A la vez el aparecimiento de diversas infecciones pues se altera la función del sistema inmune o de defensa (Hans Selye 1970).

2.7. Tipos de Estrés

Tipos de Estrés

Ya que como mencionamos anteriormente este estado de alerta es propio de la función de conservación de la especie, el estrés no siempre es malo, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. A tales efectos, se han establecido dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (Eutrés) y el otro es negativo (distrés)

- ***Eustrés (estrés positivo)***

“Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar, equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa

y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única. Se enfrentan y resuelven problemas.

El eustrés es un estado importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de efectos positivos, tales como el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y provee la motivación. Por lo tanto, el estrés positivo es indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo". (José Acosta 2008)

- ***Distrés (estrés negativo)***

Según Hans Selye, representa aquel "Estrés perjudicante o desagradable". Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. (Santiago Rojas 2012)

2.8. Estrés en personal de primera respuesta

Hoy en día se conoce que el estrés es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que prestan sus servicios

Es el caso de los funcionarios policiales, que por las características de sus tareas, deben estar preparados para enfrentar eventos traumáticos, y poder evitar caer en desordenes de estrés.

Muchas de las afecciones que padecen quienes trabajan en las fuerzas de seguridad están directamente relacionadas con eventos estresantes y traumáticos que han sido bloqueados y luego se reflejaron en cuestiones orgánicas, trayendo serias dificultades de salud, interrumpiendo la cotidianidad normal de la persona que los sufre.

Una de los aspectos más importantes es la toma de conciencia de la relevancia que tiene en la vida personal la falta de atención al estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta que la mayoría de los funcionarios

presentan gran reticencia a la hora de consultar a profesionales de la salud mental.

Se hace referencia a ciertas fuentes productoras de estrés cuando se habla del trabajo policial en sí, y que se encuentran directamente relacionadas con el mismo:

- 1) Peligro físico; la amenaza de sufrir algún daño o la muerte cuando se está en servicio:
- 2) La responsabilidad por la seguridad pública
- 3) La evaluación de las consecuencias socio culturales de sus intervenciones en cualquier hecho y al momento de toma de decisiones
- 4) La pertenencia a una sub cultura con interpretaciones, creencias, lenguaje propios, que hace que sean discriminados por el resto de la sociedad
- 5) La mala imagen sociocultural que reviste a la institución hace que muchas veces se dificulte el desarrollo de las tareas que debe llevar a cabo el funcionario por la oposición que recibe desde afuera.

Es así que la labor policial es fuertemente estresante porque pasan de estado de reposo a estados de alta tensión en fracción de segundos. El policía está a la espera de que algo malo suceda para actuar. Esta incertidumbre es altamente estresante y lo lleva a afrontar la mayoría de eventos de su vida con suspicacia. Se da una adicción al comportamiento peligroso relacionado con la satisfacción creada por la adrenalina que no le permite tomar distancia de su profesión para revisar que le está sucediendo. Así es que termina priorizando la acción sobre el pensamiento disminuyendo la habilidad de afrontamiento a los eventos cotidianos.

En una persona que no sufre de estrés generalmente el organismo tiende a regresar a su estado de homeostasis, sin embargo cuando las personas llevan un ritmo de vida de constante alerta como el personal de policía, el nivel de alteración fisiológica se vuelve una constante en el organismo.

Esto sumado a la gran cantidad de acumulación de eventos traumáticos sin asistencia, llevan a estallidos de gran diversidad. Sumidos en pozos depresivos y sin encontrar salida comenzando la depresión, ansiedad, bloqueos mentales y aumento del consumo del alcohol, tabaco y demás drogas e ideación suicida en las cuales incluyen a su núcleo familiar.

Debido al alto nivel de estrés que experimentan, las relaciones sociales de los policías de patrullaje y vigilancia no son totalmente saludables, existe en ellos desconfianza, insatisfacción, actitud negativa, poca asertividad y limitada tolerancia hacia las personas que se encuentran a su alrededor, esto no les permite establecer un círculo amplio de amistades y realizar actividades externas a su trabajo.

Las relaciones familiares se ven afectadas de manera directa porque los policías trasladan la problemática que experimentan en su trabajo hacia su hogar. Reflejándose el estrés en agresiones injustificadas a los seres queridos tanto verbal como físico, la falta de tiempo para la familia. En las relaciones de pareja, la incompreensión, desconfianza e inseguridad que generan discusiones, esto se debe a los cambios repentinos en los planes de trabajo, cuando surgen tareas extras y no les permiten estabilidad en ninguna relación de su entorno familiar.

Conclusiones

En este capítulo se ha demostrado que el estrés es una de las principales problemáticas hoy en día en todos los seres humanos, pero de manera especial se evidencia en el personal policial, ya que al estar en contacto con la ciudadanía y los largos periodos fuera de sus hogares, crean grandes conflictos en los gendarmes, llevándolos a padecer varios de los síntomas antes mencionados, los mismos que son producto del estrés al que se encuentran sometidos.

Capítulo III: Burnout

En el siguiente apartado se revela conocimientos sobre el quemamiento laboral o más conocido como "burnout", en el que hablare sobre el desarrollo de este padecimiento, las fases en las que se va presentando dicho problema, puesto que emerge de forma paulatina y va incrementando progresivamente su severidad, además de dar a conocer sus principales síntomas o características, así como sus causas y las consecuencias que se da al presentarlo.

3.1. Conceptualización teórica de Burnout según Maslach

"El desarrollo del constructo del Burnout está asociado a los trabajos de S. Maslach. Si bien se suele reconocer a Freudenberg el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico, centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido la psicóloga S. Maslach la que ha convertido el burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones de Maslach, el trabajo de Freudenberg no hubiera tenido mayor contribución." (E. Álvarez Gallego)

En los años setenta, la línea de investigación desarrollada por Susana Maslach estaba centrada en los procesos emocionales. Como Maslach (1993) reconoce, su modelo no se derivó de una teoría preexistente, sino de años de investigación exploratoria. Su preocupación en aquellos años consistía en determinar los procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales experimentados, estudiar cómo la gente categorizaba, encajaba y controlaba sus propios estados emocionales. Más específicamente, su objetivo era el estudio de la activación emocional y cómo en medio de una crisis se actuaba para mantener la cabeza fría y una conducta eficiente. Ejemplos de ello era el rescate de personal en peligro: como podía ocurrir en agentes de policía o de los bomberos, el personal de un hospital en situaciones de urgencia o un terapeuta en una situación de crisis.

En su revisión bibliográfica Lief y Fox se constataba la escasez de modelos teóricos para explicar tales actuaciones y registra dos conceptos útiles para ahondar este tipo de comportamiento. (E. Álvarez Gallego)

“El primero es la noción de “preocupación distanciada” que alude al comportamiento característico de profesionales médicos que deben implicarse en la cura sin caer en sobre implicaciones emocionales.”

“El segundo es el concepto de “deshumanización defensiva” que se refiere a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibrados, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar. Ambos conceptos tienen su campo de explicación más extensivo en las profesiones de la salud”. (Gil-Monte Pedro R. 2003)

Su punto de partida esta en las profesiones asistenciales. Se encontró que un fenómeno muy semejante se daba en aquellos abogados que tenían que trabajar con personas en situación de indigencia y de extrema pobreza. Eso manifestó que el mismo problema se daba en otras profesiones de servicios. No obstante, el énfasis conceptual seguía puesto en el estrés emocional subsiguiente a la contemplación del sufrimiento de otros. (Gil-Monte Pedro R. 2003)

Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach fueron realizados con Ayala Pines y tenían como objetivo el análisis de los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características de su trabajo. (Maslach y Pines, 1977).

Tales estudios mostraron la presencia de cansancio emocional y de despersonalización en el fenómeno de burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían sólo ambas dimensiones. (Maslach y Pines, 1977).

A partir de esta situación Maslach Y Jackson originaron un programa de investigación sobre "burnout" en diferentes profesionales y el desarrollo de las primeras definiciones operativas. Este trabajo fue efectuado en colaboración con Cristina Jackson, que se había incorporado al estudio a partir de 1978. (Fernando Mansilla Izquierdo).

Los resultados de tales trabajos dieron lugar a la determinación de una tercera dimensión: la falta de realización personal.

3.2. Síndrome de Burnout

La palabra "burnout" ha sido utilizada en el lenguaje anglosajón dentro de la jerga de los atletas o deportistas en general. Con esa palabra, cuya traducción al castellano significa "estar quemado", se trataba de describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado a fondo para conseguirlos. (Bernardo Jiménez)

"Fuera del contexto deportivo y artístico, el término "burnout" fue utilizado por primera vez por Freudenberger 1974".

"Para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue C. Maslach quién dio a conocer esta palabra de forma pública en 1977, dentro del Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (A.P.A.). Ella usó esta expresión para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acababan "quemándose"". (Jiménez Bernardo)

El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que Perlman y Hartman (1982) señalan como fundamentales: (Javier Martín Camacho 2003)

a) La importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad.

b) La valoración y mayor exigencia de los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos, asistenciales o médicos.

c) Los conocimientos por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés en las personas, así como los ambientes de los que participa el sujeto.

Cuando se habla de que un profesional está "quemado", se trata de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa.

La definición del "burnout" más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar. (Fernando Mansilla Izquierdo).

Los estudios sobre este tema se han iniciado en los profesionales de los servicios humanos, es decir, en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto directo con la gente. Es el caso de los trabajadores sanitarios, de la educación, del área de salud mental o del ámbito social. Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, los investigadores señalan que es la relación intensa con otras lo que de forma poderosa contribuye a la aparición de este síndrome, aunque de forma más completa podemos entender el "burnout" como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo o staff y los "clientes". (Pedro Gil Monte 2003)

En un primer momento se consideraba este síndrome como exclusivo de estos servicios, lo cierto es que todos los profesionales sea cual sea su

ocupación son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. (Pedro Gil Monte 2003)

Sin embargo hay controversia entre el término "burnout" y estrés o entre "burnout" y depresión. Para algunos la única diferencia con el estrés es que el "burnout" es un estrés crónico experimentado en un contexto laboral (Pines y Kafry, 1978) y con depresión básicamente en que el ánimo abatido del "burnout" suele ser temporal y específico del medio laboral. (Moreno Bernardo, Roció Bustos, Alberto Matallana, Teresa Miralles, 1997)

3.3. Fases

Como el "burnout" se considera un proceso continuo, los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad.

Podemos distinguir:

Primera fase: en la que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés.

Tal es el caso de la policía de tránsito de la ciudad de Cuenca que cuenta con 1400 policías los cuales deben ser distribuidos a diferentes cargos como son: delincuencia, control de automóviles piratas, accidentes de tránsito, control vial, entre otros, los mismos que son escasos para la población demandante, ya que debe existir un mínimo de dos policía por cada 300 habitantes, y Cuenca que cuenta con una población de 331.888, debería tener 2212 uniformados, existiendo un déficit de 812 policías en la ciudad, de esta manera sobrecargando trabajo a la policía Cuencana, lo cual les conduce a niveles altos de estrés por la demanda existente en su lugar de trabajo.

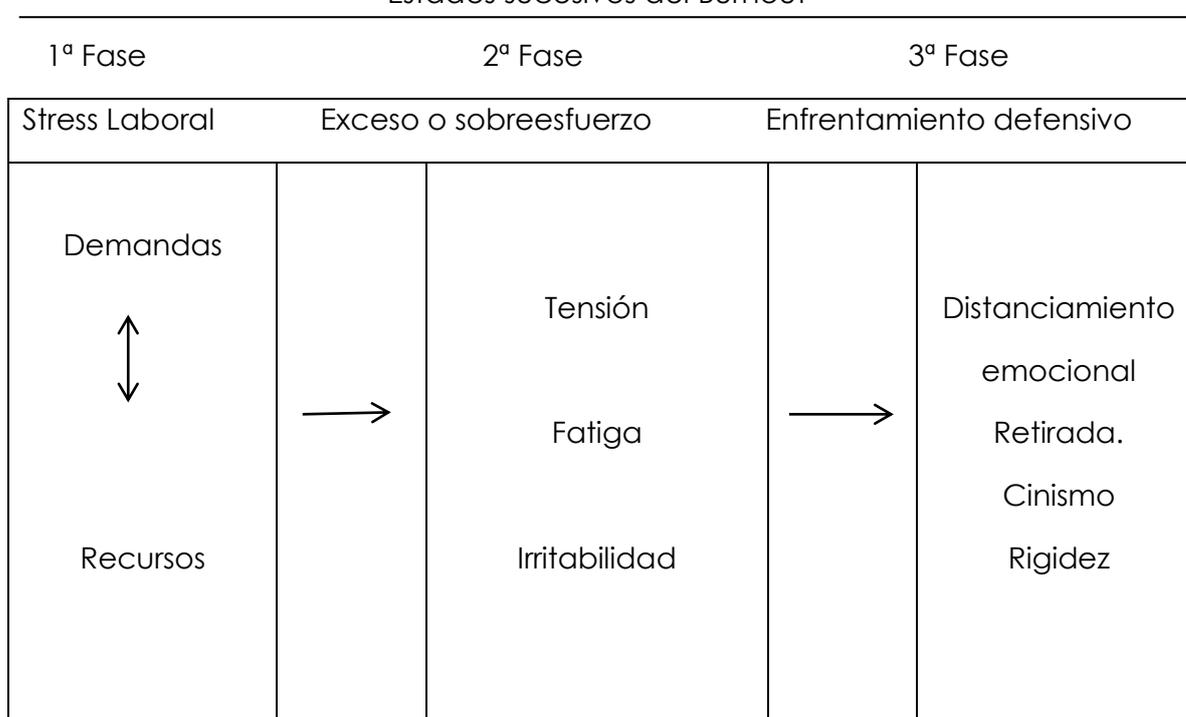
Una segunda fase: sería de exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad,

fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica. El enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase.

Tercera fase: en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

Según esta sucesión de etapas, el "burnout" propiamente dicho, aparecería en la fase final y vendría a ser una respuesta a una situación laboral intolerable. (E. Álvarez Gallego, I. Fernández Ríos)

Estados sucesivos del Burnout



Tomado del: Artículo "El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional: revisión de estudios"

Ilustración 4 Estados sucesivos del Burnout

3.4. Características

- **Aparece de forma brusca**

Aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta qué punto padece el

síndrome o es el propio desgaste profesional y donde está el límite entre una cosa y la otra.

- **Negación**

Se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan, esto es muy importante para un diagnóstico precoz.

- **Fase Irreversible**

Entre el 5% y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible y actualmente la única solución es la retirada de los cuidados asistenciales. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separe el desgaste del burnout es muy delgada.

- **Sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional**

Puede estar presente o bien encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia. Ante la amenaza inconsciente de sentirse incompetente, el profesional redobla sus esfuerzos para afrontar las situaciones dando la impresión a los que le observan que su interés y dedicación son inagotables.

Tomado de: Tesis "El síndrome de Burnout"

3.5. Causas

Se han mencionado múltiples causas del síndrome, entre ellas: aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y condiciones económicas bajas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento, bajas expectativas de esfuerzo y altas expectativas de castigo, así como bajas expectativas para controlar los modos de conseguir refuerzos positivos en el desarrollo profesional.

La explicación de porqué son las profesiones asistenciales las más afectadas por este tipo de síndromes está intrínsecamente unida con la etiología del "burnout". Por un lado, son las profesiones asistenciales las que

presumiblemente tienen una filosofía humanística del trabajo. Sin embargo, el choque que experimentan estos profesionales, al encontrar un sistema deshumanizado y despersonalizado al cual deben adaptarse, puede estar determinando, en gran parte, el comportamiento de estos profesionales, de tal forma que la prevalencia y expectativas no realistas acerca de los servicios humanos profesionales y la diferencia entre expectativas y realidad está contribuyendo en gran medida al estrés que experimentan estos empleados.

Por otro lado, cabe destacar, tal y como explican Maslach y Jackson (1981) que a los profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de "desección" emocional, que deja al profesional vacío y "burnout".

Maslach y Jackson, consideran el burnout como respuesta principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes , de esta forma, la respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variable del "burnout" sino como la propia definición del fenómeno (Buena-Casal,1991), es decir tiene su origen en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico (Fernando Mansilla Izquierdo).

Factores que contribuyen al desencadenamiento de Burnout: (Álvarez Forbes Roger.2011)

- **Factores intrínsecos al propio trabajo**

Con relación a los factores intrínsecos al propio trabajo es importante el concepto de sobrecarga de trabajo, distinguiéndose dos clases:

- o Sobrecarga cuantitativa: mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo

- Sobrecarga cualitativa: consiste en la dificultad excesiva del trabajo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea.

La carga demasiado pequeña (poco trabajo o tareas demasiado sencillas) ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo además deteriorar la salud.

- **Factores procedentes del desempeño de roles en la organización:** El conflicto de rol suele darse en las situaciones en que:
 - El individuo no conoce con exactitud su función en la organización (modifican las tareas constantemente, desconoce las funciones reales de su puesto)
 - Se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones diferentes e incluso contrapuestas (los mandos intermedios están especialmente presionados por la inseguridad, falta de autoridad real y por un sentimiento de constricción entre los mandos superiores y los subordinados.)
 - Los sujetos que sufren conflictos de roles muestran una mayor insatisfacción en el trabajo, mayor tensión y un mayor riesgo de enfermedades coronarias.
 - La responsabilidad sobre otras personas presenta mayor riesgo de enfermedades coronarias que sobre las cosas y está significativamente relacionada con la conducta de fumar, la presión diastólica y altos niveles de colesterol.

- **Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales:**

Este estresor tiene su origen en las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados:

- Relaciones pobres incluyen: poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, conducen a comunicaciones insuficientes e inadecuadas y producen tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo.
- Esta situación también es producida por el tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los jefes.
- Relaciones entre compañeros pueden ser fuente de diversas situaciones de estrés: rivalidad entre compañeros para conseguir las condiciones más ventajosas, falta de apoyo emocional en situaciones difíciles.
- **Factores relacionados con el desarrollo de la profesión:**
 - Se pueden identificar dos tipos de estresores en esta área: La falta de seguridad en el trabajo: la falta de congruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación puede conducir a una neurosis por la tensión constante para ocultar su falta de preparación.
 - Un estado de frustración provocado por una promoción insuficiente o un estado de incongruencia por un desarrollo excesivo o por ser consciente de que se ha alcanzado el propio límite.
- **Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional:**

Estos estresores pueden aparecer por:

- La falta de participación en los procesos de toma de decisiones
- Por sentirse extraño en la propia organización
- Por restricciones de la conducta
- La política de la Dirección

Se ha encontrado una relación entre salud mental deficiente y estrecha supervisión y falta de autonomía en el trabajo (Rotger, 1994), así mismo la relación a la escasa presión en el trabajo y el escaso control por parte de los superiores del trabajo realizado, lo que permite un gran margen a la iniciativa y autonomía del trabajador (Montesdeoca, 1997). La salud mental en el trabajo es, en buena medida, una función del grado en el que el resultado del trabajo está bajo control del propio trabajador.

- Factores personales: su influencia en el estrés

Las influencias individuales y la influencia de los factores de personalidad tienen un papel determinante sobre el tipo de respuestas que un sujeto realiza ante una situación que percibe como estresante. Una persona puede sentirse estimulada ante una situación competitiva mientras que otra, ante la misma situación, se sentirá muy agobiada. El estrés ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes con las demandas del entorno laboral y de la tarea, o cuando existen impedimentos fuertes para que el trabajo consiga satisfacer sus necesidades más fuertes. Así ante una situación de sobrecarga de trabajo, una persona puede reorganizar eficazmente su estilo de trabajo, buscar y conseguir ayuda de otras personas u obtener nuevos conocimientos, mientras que otra, incapaz de superar y eliminar ese estrés puede responder a la larga mediante algún tipo de enfermedad (ej., ataque al corazón) (Rotger, 1994).

- Factores socio – culturales

Si pensamos en la policía como servicio público y en la ciudadanía como la clientela de la policía, nada más lógico que considerar la satisfacción de la población como un punto importante a la hora de evaluar a la policía; lo cual sería la imagen ideal que se debería tener de la autoridad de tránsito, pero en nuestro medio el policía no es valorado ni mucho menos respetado por la ciudadanía, de esta manera recibiendo humillaciones diarias, o presentando altercados con la población, ya que los policías son vistos

como personal corrupto, autoritarios, o personas que solo obligan o impone reglas que demandan las autoridades, sin ni siquiera haber sido testigo de algunos de estos hechos en sus vidas, lo cual durante estos años ha llevado al policía a ver a la ciudad de Cuenca como un lugar de "castigo" el momento de su pase a la urbe, ya que en otras ciudades del Ecuador se brinda el respeto que merece dicha entidad. Sin ser consciente la ciudadanía que detrás de cada policía se encuentra un ciudadano, como uno de tantos e incluso con más inconvenientes que cualquier persona podría presentar, puesto que se encuentran sometidos a horarios rigurosos, los cuales no les permiten estar con sus familias y en muchos casos lejos de sus hogares, familiares y amigos, a más de encontrarse en constante contacto con episodios trágicos, ambientes de peligro o en donde incluso arriesgan sus vidas, situaciones que a lo largo de su trabajo han empezado a ser vistos como ocasiones normales o comunes, minimizando estos eventos dolorosos, al punto de no expresarlos y de convertirlos en parte de su cotidianidad.

Sin contar, que no son los únicos inconvenientes a los cuales están sometidos, puesto que existen otros, de carácter organizativo, muy relacionado con las relaciones de los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometiéndolos a los efectos nocivos del estrés, los cuales los pueden conducir al quemamiento "burnout".

3.6. Efectos

Los síntomas encontrados en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Algunos de los cuales son propios del estrés como ya lo habíamos mencionado anteriormente.

1. Psicósomáticos: suelen ser de presentación precoz, apareciendo dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdida de

peso, dolores musculares (espada y cuello), asma, hipertensión arterial y en las mujeres la pérdida de la menstruación.

2. Conductuales: Ausentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (conducción imprudente), aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, problemas matrimoniales y familiares.

3. Emocionales: distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, el sentimiento de que puede convertirse en una persona poco estimada. Dificultad de concentración, la memorización, la abstracción y elaboración de juicios por la ansiedad padecida. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral y en su relación con los compañeros y clientes.

4. Defensivos: estos signos tienen su origen en la dificultad de estas personas para aceptar sus sentimientos. Suelen realizar una negación de sus emociones, la supresión consciente de información el desplazamiento de sentimientos hacia otras personas o cosas, la atención selectiva, todo ello para evitar una experiencia negativa.

Estos síntomas tienen consecuencias negativas hacía la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extralaboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

Los síntomas de burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar

ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión. (Buela-Casal, 1991)

Conclusiones

Se ha podido revelar que el burnout es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada hacia los demás y un sentimiento de inadecuación hacia las tareas a realizar (Maslach y Jackson 1981), notándose las fases por las cuales el individuo atraviesa hasta padecer dicha problemática, notándose las características principales del burnout, se ha mencionado las causas principales de este padecimiento, así como los efectos que tiene sobre los individuos.

Capítulo IV: Validación de los cuestionarios

Los tests psicométricos son un procedimiento estandarizado compuesto por ítems seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el individuo ciertas reacciones registrables; reacciones de toda naturaleza en cuanto a su complejidad, duración, forma, expresión y significado (Rey, 1973); además se hablara a breves rasgos sobre la estandarización de los test aplicados mediante el cual se establecen procedimientos unívocos para la aplicación, calificación e interpretación de los tests (Cronbach,1972). (Datos tomados de Psicometria: Tests Psicométricos, Confiabilidad y Validez Jaime Aliaga Tovar)

4.1. Validación del cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE)

Como ya mencionamos anteriormente el concepto de afrontamiento hace referencia a esfuerzos cognitivos y conductuales, que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés (Sandín, 1995). El estrés psicológico se define como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por el propio sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y, que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984), en esta definición de estrés se incluye la evaluación y el afrontamiento, que median la frecuencia, intensidad, duración y tipo de las respuestas psicológicas y somáticas; en este modelo se enfatiza el papel activo del individuo ante los procesos de estrés. En este sentido el sujeto no solo decide que es estresante, mediante ciertos procesos; sino que además, una vez asumida la fuente de estrés personal, puede transformarla mediante estrategias de afrontamiento (Peñacoba y Moreno, 1999).

Así, el individuo utiliza diversas formas de afrontamiento para tratar con el estrés, algunas pueden ser adaptativas, mientras que otras no lo son (Sandín y Chorot, 2003).

En las investigaciones en torno al afrontamiento se ha detectado una correlación entre algunas formas de afrontamiento y síntomas somáticos. Ejemplo de esto es la investigación realizada en Rusia por (Ruchkin, Eisemann y Hägglöf 2000) quienes estudiaron a 185 jóvenes delincuentes y 86 controles, encontrando correlaciones significativas entre algunas formas de afrontamiento y síntomas somáticos.

Algunas de ellas fueron: evitación cognitiva y síntomas de resfriado; pedir ayuda y síntomas de gripe; evitación cognitiva y síntomas de gripe; evitación cognitiva con problemas circulatorios; evitación conductual con malestares gástricos; evitación conductual con síntomas de resfriado, evitación conductual con fatiga; evitación conductual con problemas de circulación.

La evaluación del afrontamiento es clave, así, la decisión sobre el cuestionario a utilizar debe tomar en cuenta las propiedades psicométricas del mismo. Existen numerosos instrumentos para su evaluación (Olmedo, Ibáñez y Hernández, 2001); tal vez uno de los más utilizados ha sido el Ways of Coping Questionnaire (WOCQ) diseñado por Folkman y Lazarus, sin embargo, las investigaciones empíricas ponen de manifiesto su falta de validez y estabilidad de la estructura factorial (Olmedo et al., 2001).

Otra opción para la evaluación del afrontamiento es el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) de Sandín y Chorot, que consta de 42 ítems y evalúa 7 formas de afrontamiento, comprobados a través de un análisis factorial con 592 sujetos las 7 formas de afrontamiento se agrupan en 2 factores de orden superior, el primero corresponde a una dimensión relacionada fundamentalmente con el problema o la situación estresante y con componentes racionales, en tanto que el segundo factor representa el componente emocional del afrontamiento (Sandín y Chorot, 2003).

Las dos dimensiones identificadas en el CAE son las planteadas por Lazarus y Folkman. El afrontamiento centrado en el problema se refiere a los esfuerzos dirigidos fundamentalmente a la fuente de origen del estrés para modificarla o eliminarla y buscar una solución satisfactoria para el sujeto. Por otro lado, el afrontamiento centrado en la emoción se refiere a los esfuerzos encaminados a regular los estados emocionales que están en relación con, o son una consecuencia de las situaciones estresantes (Lazarus y Folkman, 1989); en este caso el sujeto no modifica la situación, por lo que, en algunas ocasiones el manejo no es funcional (Casado, 2002).

Entre las ventajas del CAE se considera sus propiedades psicométricas, el número de ítems y que fue diseñado en español.

El CAE se enfoca a valorar la fiabilidad de consistencia interna y la estructura factorial en una muestra de estudiantes de Psicología de una Universidad del Norte de México; así mismo, se evalúan las correlaciones entre las formas de afrontamiento, el estrés percibido y los síntomas somáticos, así como también una posible reducción del número de ítems del CAE.

4.1.1. Formas de afrontamiento del CAE

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es una medida de autoinforme diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento:

(1) Focalizado en la solución del problema.- cuando el individuo intenta analizar las causas del problema.

(2) Autofocalización negativa,

(3) Reevaluación positiva,

(4) Expresión emocional abierta,

(5) evitación,

(6) Búsqueda de apoyo social

(7) Religión

4.1.2. Corrección de la prueba

Se suman los valores marcados en cada ítem; según las siguientes subescalas:

Subescala Focalizado en la solución del problema: 1, 8, 15, 22, 29, 36

Subescala de autofocalización negativa: 2, 9, 16, 23, 30, 37

Subescala reevaluación positiva: 3, 10, 17, 24, 31, 38

Subescala expresión emocional abierta: 4, 11, 18, 25, 32, 39

Subescala evitación: 5, 12, 19, 26, 33, 40

Subescala búsqueda de apoyo social: 6, 13, 20, 27, 34, 41

Subescala de religión: 7, 14, 21, 28, 35, 42

4.2. Validación cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Desde la entrevista estructurada hasta la utilización de métodos proyectivos (Haack y Jones, 1983) aparecieron diversos instrumentos que tuvieron una aplicación muy limitada. No obstante, otros, entre los que se encuentran el Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980), el Burnout Measure (BM) (Pines, Kafry, 1981) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986), han sido utilizados desde su aparición de un modo continuado, riguroso y sistemático.

No obstante, el MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del síndrome, con independencia de las características ocupacionales de la muestra y su origen, contribuyendo así a sistematizar la investigación sobre el constructo. La primera publicación del cuestionario aparece en 1981 como resultado de numerosas entrevistas de caso y se formula como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal" (Maslach y Jackson, 1986).

Según la edición del manual (Maslach, Jackson y Leiter, 1996), se han desarrollado tres versiones del Maslach Burnout Inventory (MBI). La anteriormente mencionada, el Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey (MBI-HSS) está dirigida a los profesionales de la salud y está considerada la versión clásica del MBI (Maslach y Jackson, 1986). Consta de tres escalas que miden la frecuencia con que los profesionales perciben el cansancio emocional (el profesional siente que no puede dar más de sí mismo tanto en lo emocional como en lo afectivo, aparecen sentimientos de desesperanza e indefensión, decaimiento físico y psíquico), la despersonalización (desarrollo de actitudes y sentimientos de carácter negativo hacia los usuarios, visión deshumanizada del paciente) y baja realización personal en el trabajo (autoevaluación negativa de la realización del propio trabajo, creencia de que el trabajo no merece la pena, creencia de que nada puede cambiarse laboralmente y no merece la pena intentarlo además).

En segundo lugar apareció el Maslach Burnout Inventory- Educators Survey (MBIES), la versión del MBI-HSS destinada a evaluar a los profesionales de la educación (Schwab, 1986). Mantiene la estructura trifactorial de la versión anterior y permanece también inalterada la denominación de las escalas, únicamente substituye el término paciente por el de alumno.

Finalmente aparece el Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS), ideado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996). Esta última elaboración del cuestionario se caracteriza por poseer un carácter más universal en cuanto a que el síndrome es evaluado en profesiones no asistenciales, es decir, no es exclusivo de profesionales cuyo trabajo son las personas. El síndrome se redefine como "una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis proveniente de las reacciones con las personas en el trabajo" (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Diversos estudios factoriales de carácter exploratorio han reproducido una estructura trifactorial semejante a la del manual para las distintas versiones

del MBI. Se han efectuado mediante rotación ortogonal (Belcastro, Gold y Hays, 1983; Fimian y Blanton, 1987; Gil-Monte y Peiró, 1999; Gil-Monte, 2003)

También se han efectuado estudios que utilizaron análisis factorial confirmatorio y desde los que se insta a los investigadores a asumir una estructura trifactorial (Gil-Monte, 2005; Gold, Roth, Wright, Michael y Chen, 1992).

A pesar de todo, algunos estudios han encontrado debilidades psicométricas en relación a la validez factorial del cuestionario cuando trataban de estudiar diversas muestras ocupacionales. A tenor de los resultados obtenidos en las investigaciones, diversos autores recomiendan asumir una solución factorial de únicamente dos factores (Brookings, Boltob, Brown y McEvoy, 1985; Chan y Hui, 1995).

El primer factor, entonces, estaría integrado por los ítems de agotamiento emocional junto con los ítems de despersonalización constituyendo lo que ha venido a llamarse el núcleo del síndrome de quemarse por el trabajo (Cox, Tisserand y Taris, 2005).

El segundo factor estaría compuesto por los ítems de baja realización personal en el trabajo.

Se encontró que determinados ítems son ambiguos factorialmente (Byrne, 1992; 1993).

Byrne (1993) realiza un análisis factorial confirmatorio en el que el ajuste global del modelo mejora sustancialmente eliminando los ítems 2, 12, 16 y 20. El ítem 12, originariamente construido para medir baja realización personal en el trabajo, saturaba en agotamiento emocional, los ítems 16 y 20, que medían agotamiento emocional saturaban en despersonalización, mientras que el ítem 2 mostraba multicolinearidad con el ítem 1. El ítem 6 ha presentado también problemas de ambigüedad factorial en varios estudios pues, aunque originariamente fue construido para medir agotamiento emocional, carga factorialmente también en despersonalización en el

estudio de una muestra multiocupacional, encuentra también ambigüedad factorial en los ítems 6, 12 y 16.

Los ítems 6 y 16 saturaron factorialmente tanto en agotamiento emocional como en despersonalización y el ítem 12 saturó tanto en baja realización personal en el trabajo como agotamiento emocional.

Las investigaciones sobre la validez factorial del MBI en España arrojan resultados similares a los obtenidos en otros países.

Olmedo, centrando su estudio en una muestra de profesionales de la salud, obtuvo siete factores que explicaban el 58,1 % de la varianza total. Realizando un análisis factorial de segundo orden encontró únicamente dos factores que explicaron el 56,2% de la varianza. Dada la composición de los ítems que los componían, uno de ellos, el primero, fue denominado "cansancio emocional y despersonalización" y el segundo "Realización profesional". En otra investigación, García, Llor y Sáez, también obtuvieron siete factores que explicaban el 61% de la varianza en una muestra de trabajadores de hospital.

La distribución de los ítems en los diversos factores fue distinta en ambos estudios aunque los dos utilizaron el método de componentes principales con rotación varimax.

Tras la investigación, Moreno, concluye manteniendo el total de los ítems de las escalas de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo; pero en el análisis factorial la escala de despersonalización queda reducida a tres. La estructura factorial resultante es similar a la ofrecida por el manual español del MBI (Seisdedos, 1997). En la adaptación realizada por Gil-Monte y Peiró (1999), los investigadores reproducen también la estructura trifactorial aunque encuentran que los ítems 6 y 16 se encuentran tanto en la dimensión de agotamiento emocional como en la de despersonalización. En cuanto al ítem 12 que, en un principio, no se encontraba en ninguno de los dos factores que estimaban realización personal en el trabajo, cuando la solución factorial se ajustaba a tres factores se encontró en las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal en el trabajo.

Regularmente se han obtenido valores alfa de Cronbach relativamente bajos, lo que se constituye como otro de los problemas psicométricos del MBI, en la subescala de despersonalización. Estos valores se encuentran entre $\alpha = 0.42$ y $\alpha = 0.64$ (Bhana y Haffejee, 1996).

Las debilidades psicométricas del cuestionario han contribuido a que se hayan elaborado diversas escalas que han tratado de estimar de manera fiable el síndrome. Gil-Monte elaboró la escala denominada Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT), validado por, Núñez y Carretero elaboraron el Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Ambos cuestionarios obtienen valores adecuados de validez y fiabilidad. En cualquier caso, Moreno y Oliver destacan la importancia que el MBI ha tenido para la difusión y comprensión del síndrome.

4.2.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 y 34 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos

emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo;

La subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención

La subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y por debajo del percentil 25 en la categoría "bajo".

4.2.2. Corrección de la prueba

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta

subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la subescala de Agotamiento Emocional puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26

corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

En la subescala de Despersonalización puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.

4.2.3. Escalas del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) II

El test de Maslach Burnout Inventory II comprende las siguientes escalas:

- Impotencia
- Desinformación
- Conflicto
- Pobre Trabajo de Equipo
- Sobrecarga
- Aburrimiento
- Pobre Retroalimentación
- Castigo
- Alienación
- Ambigüedad
- Ausencia de Recompensas
- Conflicto de Valores

4.2.4. Corrección De La Prueba

El test de Maslach II se califica de la siguiente manera:

Se suma toda la puntuación obtenida de cada interrogante presentada en el test, al obtener dicha calificación se la ubica en los parámetros determinados de acuerdo a la siguiente descripción:

De 48 a 168: Presenta un riesgo bajo de padecer Burnout

Entre 169 a 312: Presenta un riesgo moderado de padecer Burnout, en el caso de presentar una puntuación moderada se debe solamente desarrollar un plan para corregir las áreas problema.

Más de 313 (Max 432): Presenta un Riesgo alto de padecer Burnout, en este caso se recomienda tomar urgentemente acciones correctivas.

Conclusiones

Se ha podido revelar en este capítulo la validación de las aplicaciones presentadas, demostrando la validez de las tres evaluaciones, la explicación de la consistencia, forma de evaluación del cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE), cuestionario de Maslach Burnout Inventory I y II y la corrección en subescalas que se da para cada una de las valoraciones.

Capítulo V: Análisis de los test aplicados

Introducción

Este estudio surge de la realidad local en el que la policía nacional de tránsito es constantemente sujeto de agresividad y peligro al que se encuentran expuestos diariamente, las humillaciones por parte de la ciudadanía, los horarios rigurosos a los que se encuentran sometidos, los cuales limitan las estadías en sus hogares y además están en constante contacto con episodios trágicos en los que son testigos de fuertes escenas relacionadas con la muerte, llegando a minimizar estos eventos dolorosos, al punto de no expresarlos y de convertirlos en parte de su cotidianidad. Es así que se ha visto la necesidad de evaluar al personal puesto que además presentan determinados síntomas como: reacciones complejas a nivel orgánico, emocional, cognitivo y social, presentando trastornos en el sueño, tensión muscular, depresión, ansiedad, pérdida de la autoestima, inseguridad, bloqueos mentales y aumento del consumo del alcohol, tabaco y demás drogas, síntomas que son producto de estrés en sus vidas y de un posible burnout.

Selección de la muestra

La muestra fue seleccionada por el coronel Lenin Bolaños, en donde se escogieron 50 personas de las 107 que conforman el personal de tránsito; en un principio se pensó aplicar a todo el personal, pero en vista de los pases que se presentaron no fue posible dicha petición.

Universo y Muestra

La muestra estuvo conformada por el 47 por ciento del personal de la policía nacional de tránsito de un total de 107 policías, el cual estaba conformado por el personal de tropa y el SIAT (Sistema de Investigación de Accidentes de Tránsito), los mismos que presentan una edad de 20 a 53

años, siendo todos de sexo masculino, de los 107 el 40 por ciento de los encuestados no viven con su familia.

Calificaciones de los test

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

El cuestionario de afrontamiento del estrés se basa en ciertas puntuaciones descritas a continuación para medir si presenta o no estrés:

La puntuación máxima de esta evolución es 168. Si el personal presenta una calificación en el test más de 50 se habla de la presencia de estrés, caso contrario si obtuviera una calificación menor de 50 no presenta dicho padecimiento.

Sin embargo este test se divide en subescalas para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento denominadas: (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social, y (7) religión en las cuales se observa en que área el individuo presenta dificultades, las mismas que lo conducen a padecer estrés.

Las puntuaciones máximas de cada subescala dan 24, las mismas que sumadas proyectan la puntuación global del test y según esta valoración se diagnostica si presenta o no estrés.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory I

El cuestionario Maslach se realiza en mide los 3 aspectos del síndrome:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de Cansancio Emocional. Consta de 9 preguntas. Puntuación máxima 54

2. Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros (Cansancio Emocional Y Despersonalización) y baja en el tercero (Realización Personal) definen el síndrome.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory II

El cuestionario de Maslach burnout inventory II, se divide en 12 subescalas: 1 impotencia, 2 desinformación, 3 conflicto, 4 pobre trabajo de equipo, 5 sobrecarga, 6 aburrimiento, 7 pobre retroalimentación, 8 castigo, 9 alienación, 10 ambigüedad, 11 ausencia de recompensas, 12 conflicto de valores, las cuales al ser sumadas sus puntuaciones nos dará a conocer la calificación total de la evaluación y basándonos en el siguiente cuadro se revelara si tiene riesgo de burnout, alto medio o bajo.

PUNTUACION	RIESGO DE BURNOUT
De 48 a 168	Bajo
Entre 169 a 312	Moderado
Más de 313 (Max. 432)	Alto

La finalidad de ejecutar dos aplicaciones del test de Burnout fue hacer una comparación entre las evaluaciones para observar si se presenta contradicciones al momento de realizar una segunda evaluación.

5.1. Análisis de las evaluaciones aplicadas

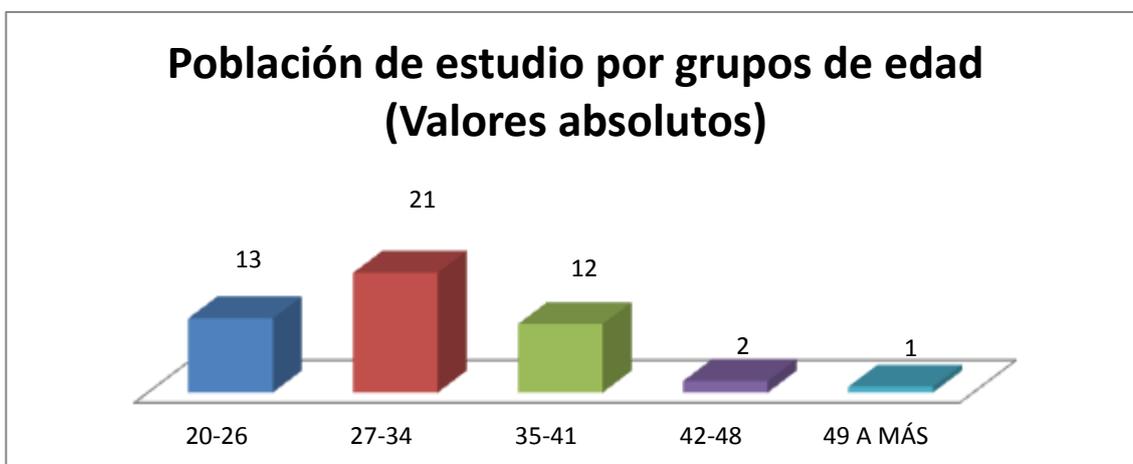


Ilustración 5 Población de estudio por grupos de edad

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

En gran parte el personal de policía oscila entre los 27 a 34 años de edad, aquí se concentra el 42 por ciento del total, los puntos extremos de edad oscilan entre los 20 y los 53 años.

5.2. ESTRÉS: Cuestionario De Afrontamiento Del Estrés (CAE)

El test "cuestionario de afrontamiento del estrés" consta de 7 variables, descritas en el capítulo 3

- Focalización en la Solución del Problema (FSP)
- Autofocalización Negativa (AN)
- Reevaluación Positiva (REP)
- Expresión Emocional Abierta (EEA)
- Evitación (EV)
- Búsqueda de Apoyo Social (BAS)
- Religión (RLG)

5.2.1. Personal que presenta estrés en su trabajo.

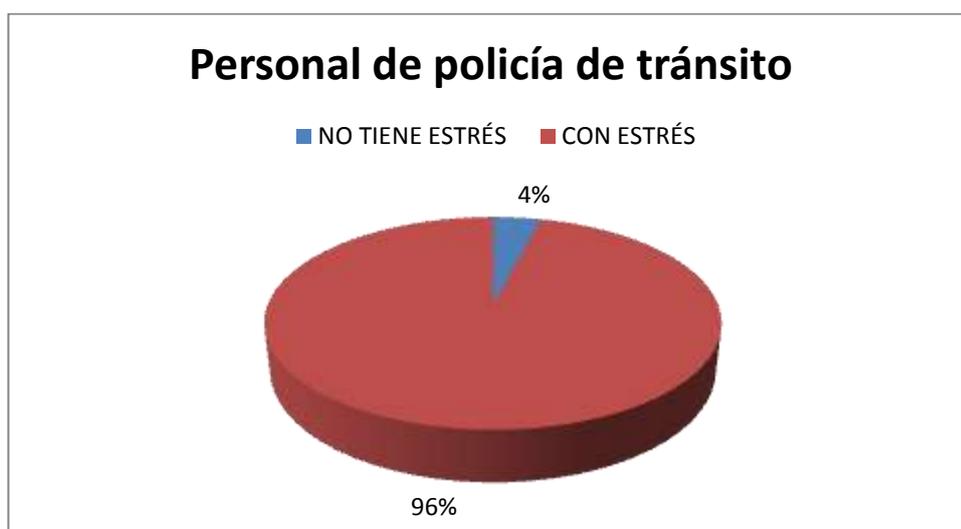


Ilustración 6 Personal de policía de tránsito

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 96% del personal policial presenta estrés ya que, como mencionamos en los capítulos anteriores, los agentes suelen trabajar a diferentes turnos, a veces en rotaciones mensuales. Las alteraciones continuas del ritmo corporal, como cambiar de un turno de día a un turno de noche o estar de guardia 24 horas, requiere ajustes biológicos. Estos cambios continuos en las horas de trabajo no sólo causan estrés del cuerpo, sino que también

pueden causar estrés personal, ya que los oficiales hacen ajustes en la forma de interactuar con sus cónyuges, hijos, padres, miembros de la familia extendida y amigos. Tal y como se establece un patrón en las relaciones personales, los cambios de turnos de trabajo pueden alterar estas relaciones y rutinas.

5.2.2. Estrés según el rango de Edad

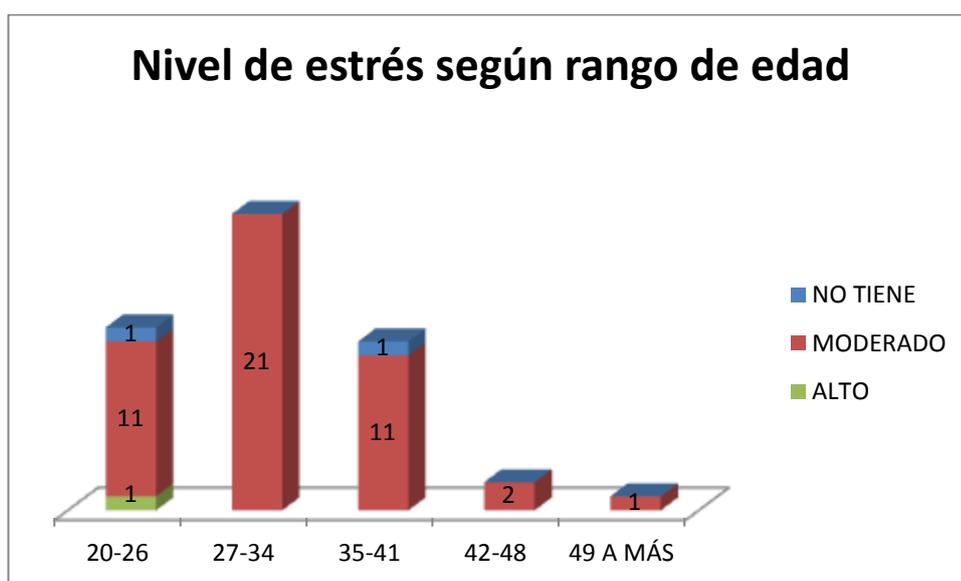


Ilustración 7 Nivel de estrés según rango de edad

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

En esta tabla se puede observar que la mayor parte del personal presenta estrés entre los 27 a 34 años de edad, edad en la que Erikson plantea la generatividad frente al estancamiento, en la cual se establece las carreras, las relaciones, una familia y se desarrolla una sensación de ser parte de algo más amplio.

Etapa en la que el personal ha desarrollado con éxito su carrera, sin poder decir lo mismo de sus relaciones u hogares ya que el distanciamiento ha provocado un corte en las relaciones de pareja y crianza de los niños. Al no alcanzar satisfactoriamente esta etapa da lugar a un empobrecimiento personal. Llevando a los individuos a sentir que la vida es monótona y vacía, como se pudo revelar en la variable búsqueda de apoyo social, pudiendo

llevarlos a sentirse con el tiempo, apáticos y cansados, produciéndoles estrés al estar en una contrariedad de encontrarse satisfechos con su trabajo pero no poder realizarse en el ámbito familiar normalmente por las exigencias de sus labores.

5.2.3. Análisis del Cuestionario de Afrontamiento de Estrés CAE

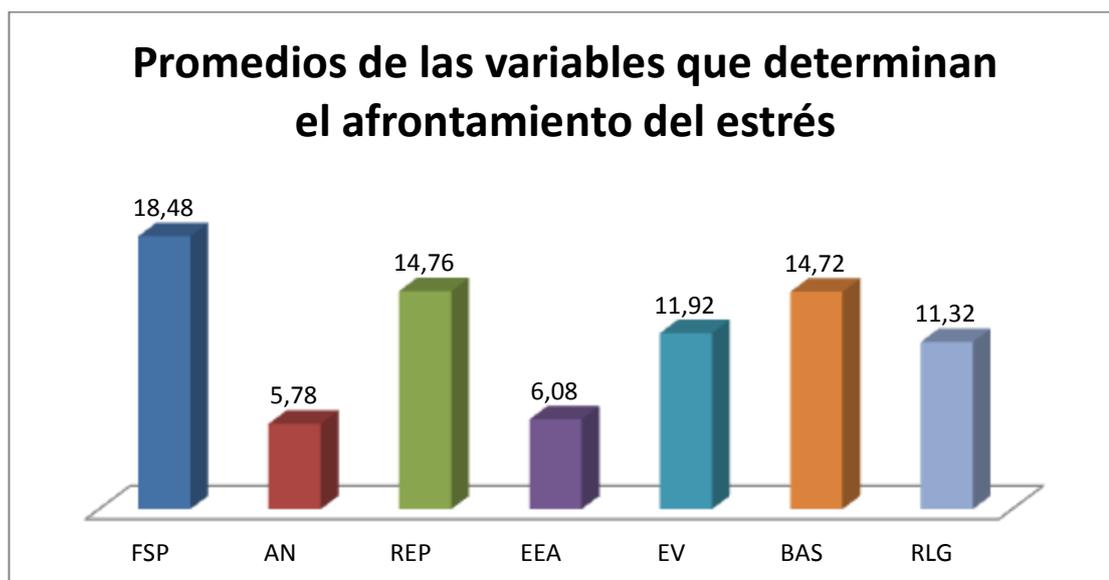


Ilustración 8 Promedios de las variables que determinan el afrontamiento del estrés

Elaborado: Gabriela Guzmán

Como se puede observar los promedios más altos se encuentran en Focalización en la Solución del Problema (FSP), con el 18,48 por ciento, en segundo lugar se localiza Reevaluación Positiva (REP) con un 14,76 por ciento, en tercer lugar Búsqueda de Apoyo Social (BAS), con 14,72, seguido de Evitación (EV) con 11,92, Religión (RLG) con 11,32 luego se encuentra Expresión Emocional Abierta (EEA), 6,08 y finalmente Autofocalización Negativa (AN), con 5,78

5.2.4. Escalas del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

5.2.4.1. Focalización en la Solución del Problema:

Variable 1: Da a conocer como cada individuo intenta analizar las causas y las soluciones a los problemas que se presentan a lo largo de su trabajo, y

de esta manera estableciendo un plan de actuación para los inconvenientes presentados y según ellos procurando llevar a cabo dicho plan y poner en marcha varias soluciones concretas.



Ilustración 9 Focalización en la solución del problema

Elaborado: Gabriela Guzmán

La mayoría de los agentes dan un puntaje alto a la variable focalización en la solución del problema, aquí se concentra el 80 por ciento de ellos.

Focalización en la Solución del Problema es la variable que presenta el mayor puntaje de la evaluación, aquí se concentra el 80 por ciento de ellos; demostrando que en esta variable presentan mayor dificultad puesto que la policía de tránsito, al ser testigo de varios percances a lo largo del día ya sea con los ciudadanos, transportistas, etc, buscan solución a dichos inconvenientes, sin encontrar ninguna respuesta, al intentar lidiar con los habitantes encuentran solamente más dificultades ya que existen varios pobladores que intentan desafiar a la autoridad.

5.2.4.2. Reevaluación Positiva:

Variable 2: Se centra en los aspectos positivos de cada problema que se puede presentar, de esta forma los oficiales aprendiendo de cada

dificultad que se va presentando, comprenden que pueden existir otros aspectos, diferentes del problema, con más importancia que el percance que en dicho momento se da.

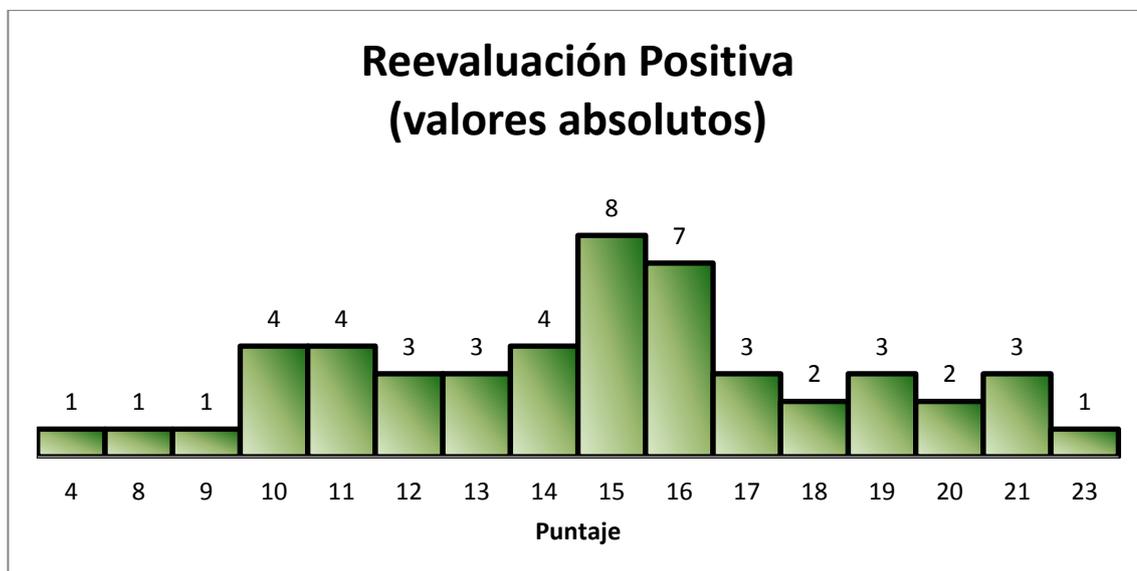


Ilustración 10 Reevaluación Positiva

Elaborado: Gabriela Guzmán

En la reevaluación positiva 15 agentes dieron la calificaciones entre 15 y 16.

Los resultados obtenidos en reevaluación positiva nos dan a conocer que el personal en su ardua labor diaria, como es el estar en contacto frecuente con accidentes de tránsito, problemas en las vías, inconvenientes al momento de lidiar con los ciudadanos en el instante del control de documentos o ya sea al extender determinada multa por una falta cometida, se sienten perturbados, abatidos, y en ciertas ocasiones dándose por vencidos, sosteniendo que no logran nada con su labor, puesto que nadie cumple con las leyes de tránsito y al momento de intentar hacerlas cumplir parece difícil o casi imposible en nuestra sociedad, ya que en vez de cumplirlas prefieren relegar a la autoridad.

5.2.4.3. Búsqueda de Apoyo Social:

Variable 3: Refiere al apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición afectiva de recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema que puedan estar presentando, o ya sea una búsqueda del recurso profesional para solucionar el problema o sus consecuencias.

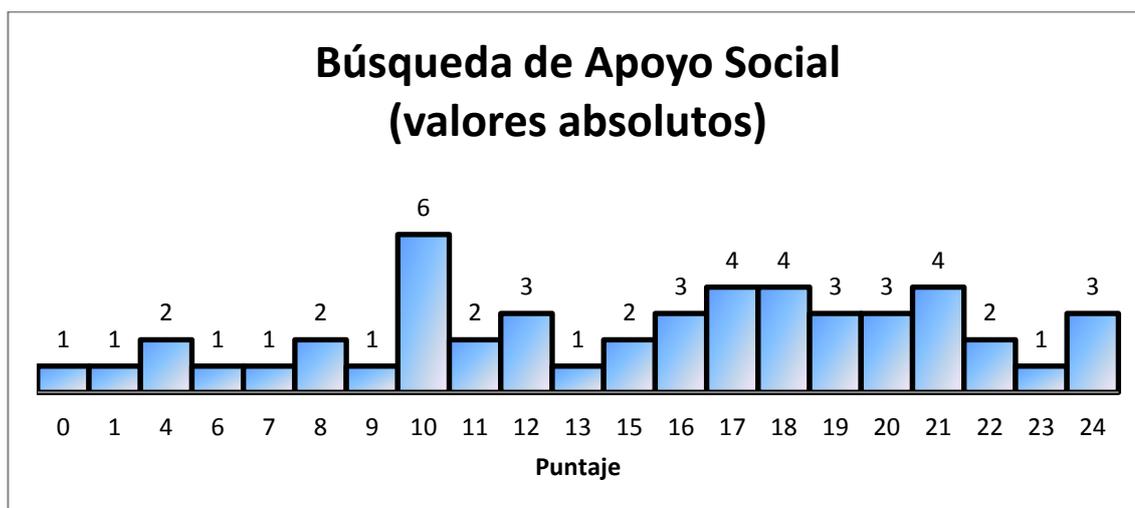


Ilustración 11 Búsqueda de Apoyo Social

Elaborado: Gabriela Guzmán

La puntuación de 10 tiene la mayor frecuencia, señalando que 6 personas dieron esta calificación.

La lejanía de sus hogares, amigos y familiares, desempeña un rol importante en sus vidas, ya que la estadía en Cuenca los ha alejado de los mismos, además que era esta ciudad vista en un principio como un castigo, puesto que la población muestra irrespeto y desautorización, no les ha brindado una mano amiga a los oficiales para sentirse acogidos y cómodos en dicha ciudad, viendo a sus colegas, como los únicos amigos y compañeros en los que pueden encontrar un refugiando, pero sintiéndose estos también solos al igual que sus camaradas, llevándolos así a encontrar refugio en placeres de la vida, los mismos que ocasionan aún más dificultades en sus familias, alejándolos en gran medida de su familia.

5.2.4.4. Evitación:

Variable 4: Estrategia que lleva a cabo acciones que contribuyen a tolerar el problema o a neutralizar las emociones generadas, buscando eliminar o bloquear los pensamientos valorados como negativos o perturbadores a través de la distracción o la negación.

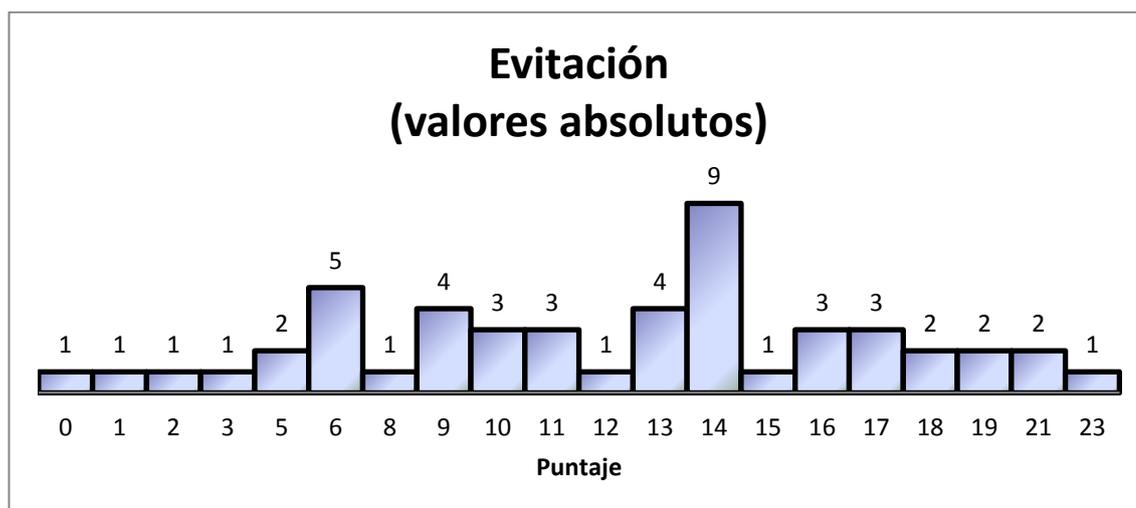


Ilustración 12 Evitación

Elaborado: Gabriela Guzmán

Nueve miembros policiales dieron la calificación de 14. Que es la que mayor frecuencia presenta.

Evitación se encuentra como la cuarta variable más alta, indicando que los oficiales no encuentran una manera adecuada de afrontar los problemas, refugiándose así en el alcohol u otras drogas con el fin de tratar de olvidar su situación, sin darse cuenta que no es una ayuda lo que están recibiendo, por el contrario, les causa más inconvenientes en su diario vivir, siendo que esto no les va a acercar a sus familiares o resolver problemas laborales, que es lo que a menudo los desconcierta.

5.2.4.5. Religión:

Variable 5: Expresada a través del rezo y la oración, dirigida a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema.

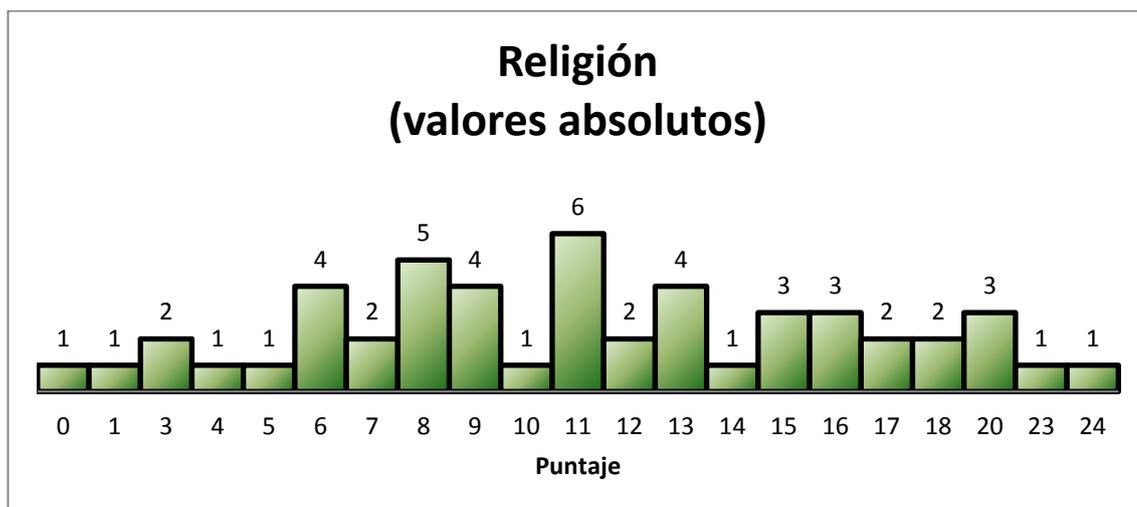


Ilustración 13 Religión

Elaborado: Gabriela Guzmán

En la variable religión 6 agentes dieron la mayor calificación en el puntaje de 11.

Si bien es cierto, esta variable remite a un concepto subjetivo que puede tener varias significaciones, sin embargo, se evidenció que la mayoría de los sujetos de estudio la relacionaron con la presencia de Dios en sus vidas y que para ellos no tiene mayor importancia contar con la presencia de un ser supremo en su existir. Recurren a Dios simplemente como una opción "salvadora" que ayudaría a remediar situaciones que salen del alcance de sus manos. Además su trabajo los enfoca más en hechos objetivos que subjetivos, planteando que son ellos los que labran sus propias acciones y así mismo los que tienen que buscar solución a los hechos, más que confiarse en un ser poderoso que los guarde.

5.2.4.6. Expresión Emocional Abierta:

Variable 6: Esta variable comprende la expresión de los sentimientos de los individuos como en ese momento se presenten, sin restricciones, en especial sentimientos hostiles, en el momento de mal humor, sin controlarlos y descargando su furia con sus semejantes

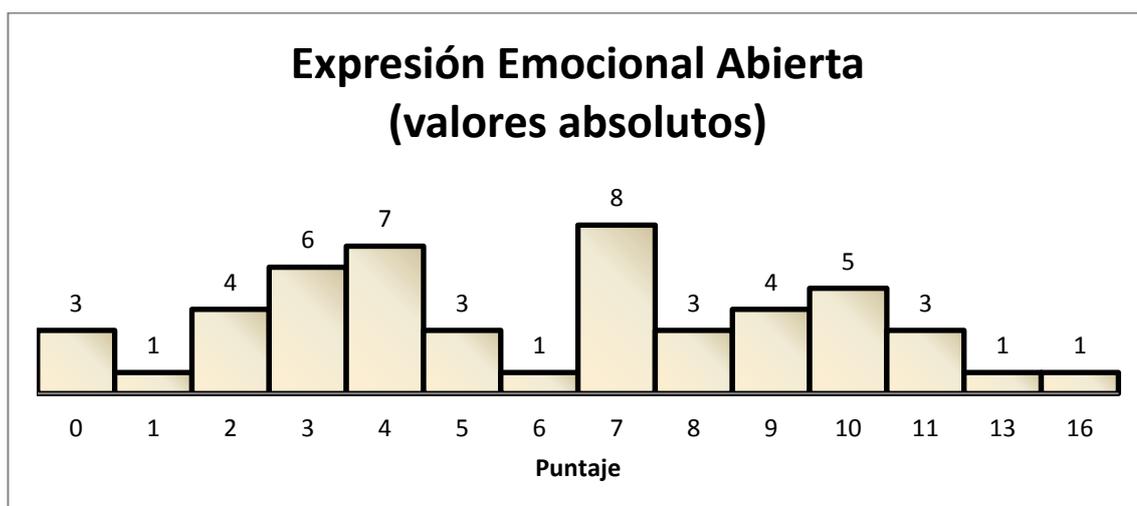


Ilustración 14 Expresión Emocional Abierta

Elaborado: Gabriela Guzmán

La calificación de siete tiene la mayor frecuencia, en la cual 8 agentes dieron esta puntuación.

El puntaje de esta variable indica que sin importar los malos ratos que durante el día pudo haber presentado el personal policial, no descargan su ira u hostilidad con los ciudadanos, hecho que no los hace exentos de padecer en ocasiones momentos de ira o mal humor, pudiendo tener en alguna ocasión un percance, el mismo que se presentará en una rara ocasión puesto que los oficiales son capaces contrarlar sus estados de ira, de esta manera evitando comportamientos hostiles.

5.2.4.7. Autofocalización Negativa:

Variable 7: Habla sobre la visión negativa que podrían llegar a tener los oficiales sobre ellos, por las limitaciones que presentan con respecto a su nivel académico, las humillaciones por parte de los ciudadanos que afectan su autoestima, llevándolos a verse como personas inferiores a los demás, sintiéndose que indefensos e incapaces de hacer algo positivo y resolver problemas.

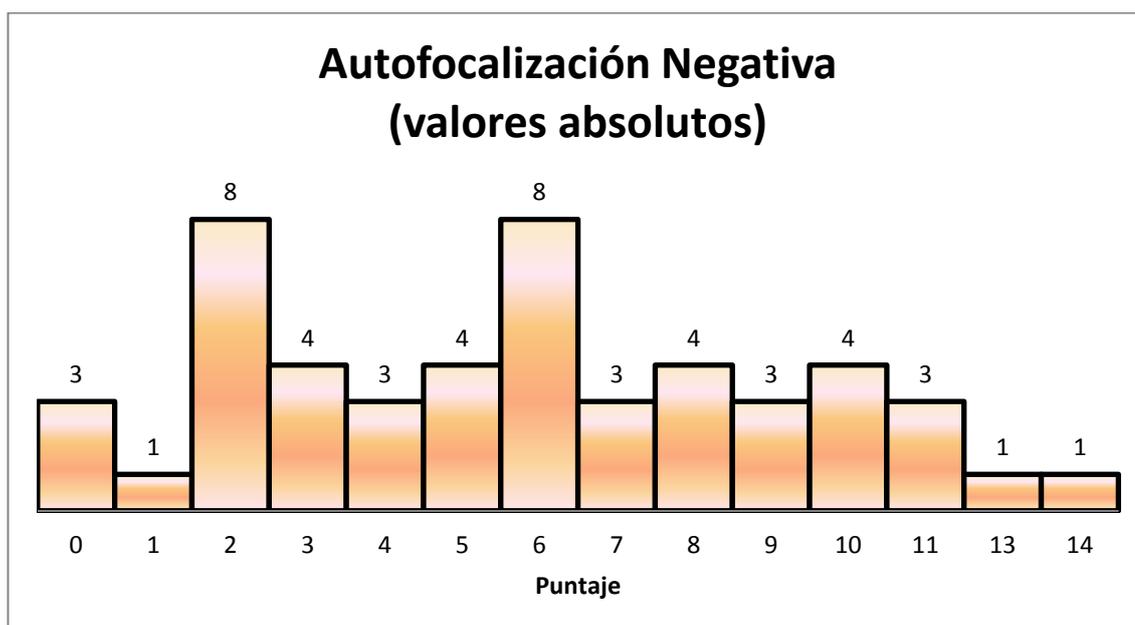


Ilustración 15 Autofocalización Negativa

Elaborado: Gabriela Guzmán

La distribución de puntajes es similar en cada puntuación, sólo existen dos puntas como en la calificación de 2 y 6 que dieron más de cinco agentes.

Como se mencionó anteriormente Autofocalización Negativa se encuentra con el puntaje más bajo de la evaluación lo que demuestra que el personal a pesar de tener varias limitaciones, no solo por su trabajo como es el estar en contacto con personas que desafían su autoridad y desvalorizan sus actividades, sino también en su vida personal, ya que en su gran mayoría los oficiales solo han llegado a la secundaria, pero a pesar de estas situaciones, este es un factor que no afecta directamente en su ámbito laboral, puesto que creen en ellos mismos y en sus capacidades de ayudar a la gente y ser capaces de resolver problemas a diario.

5.3. Burnout: Maslach Burnout Inventory

El test de Maslach Burnout Inventory sirve para medir el nivel de burnout, planteando una serie de enunciados con relación a su interacción con el trabajo, test que abarca tres variables

- Cansancio Emocional

- Despersonalización
- Realización Personal

5.3.1. Grado de Burnout en el personal de la policía de Tránsito



Ilustración 16 Grado de Burnout en el personal de policía de tránsito

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 98 por ciento del personal de policía de tránsito presenta un grado bajo de Burnout, mientras que el 2 por ciento restante presenta un grado moderado.

Lo cual revela que no existe en gran escala la presencia del Síndrome de Burnout en el personal, que a pesar de su cansancio ya sea físico o emocional, debido a las largas horas de trabajo, a su exposición a peligros, agresividades y el corto tiempo en sus hogares, no se ha llegado al punto de presentar una fatiga crónica en los oficiales.

5.3.2. Nivel de Burnout según el rango de edad

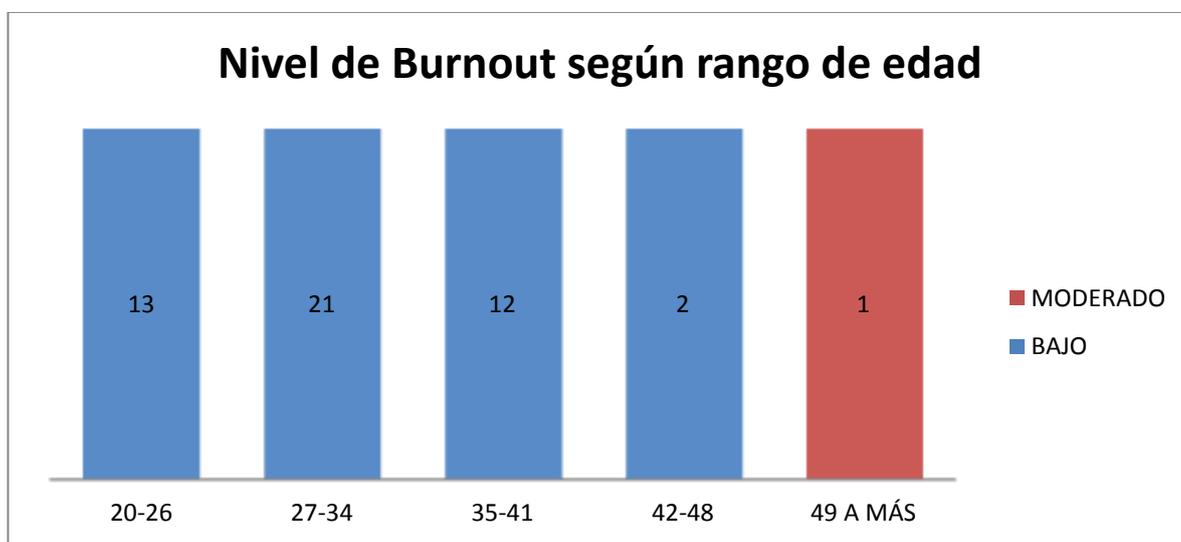


Ilustración 17 Nivel de Burnout según rango de edad

Elaborado: Gabriela Guzmán

Se observa un grado bajo de Burnout mayoritariamente en el personal de policía de tránsito de entre los 49 a más años de edad.

Sin embargo se puede presenciar un nivel moderado de burnout en oficiales de 49 a más años de edad, debido a que en este periodo empiezan a sentirse cansados luego de varios años de servicio, aquí se encuentran en un equilibrio entre la productividad y el estancamiento; la productividad que les lleva a pensar en la siguiente generación y todas las demás futuras, teniendo y criando los hijos, mientras que la de estancamiento las personas tratan de ser tan productivas que llega un momento en que no se pueden permitir nada de tiempo para sí mismos, para relajarse y descansar, por más cansados que se encuentren. Al final. Esta es la etapa de la "crisis de la mediana edad" (Erikson, 2000)

5.3.3. Análisis del Test de Maslach Burnout Inventory

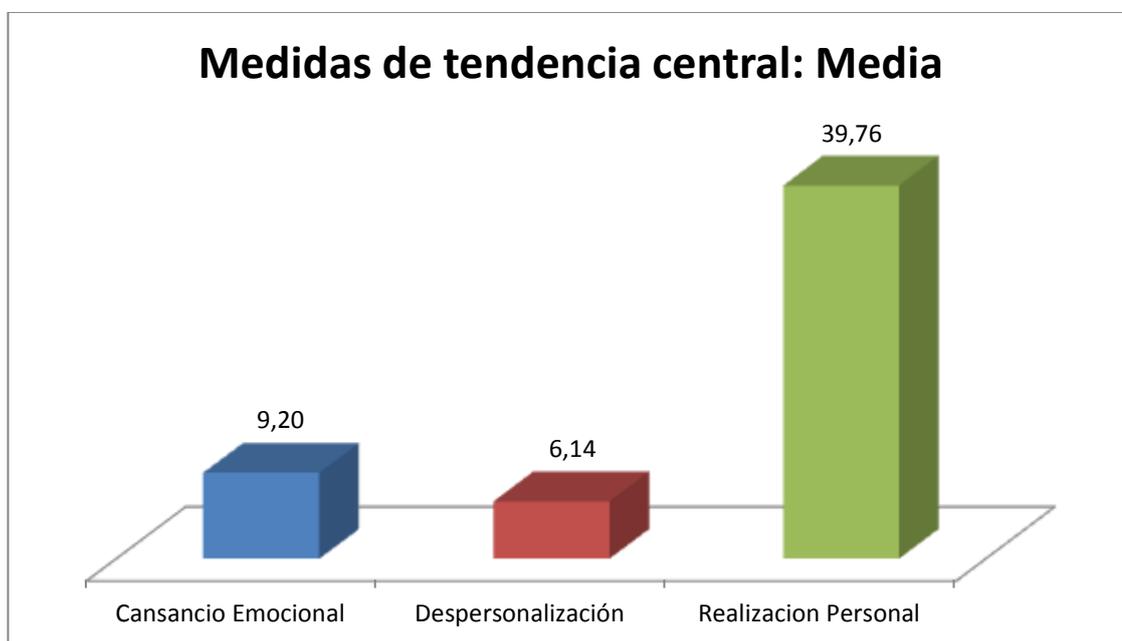


Ilustración 18 Medidas de tendencia central: Media

Elaborado: Gabriela Guzmán

De acuerdo a los resultados, el promedio de cansancio emocional por individuo es de 9,20; en cuanto a despersonalización la calificación media es de 6,14 y la media de realización personal es 39,76.

En la variable Realización Personal se ha obtenido mayor puntuación, ya que es evidente que se encuentran conformes con su trabajo y gracias a este lo que han podido alcanzar en la vida. Sintiéndose además cómodos en su medio laboral a pesar de pequeñas diferencias que puedan existir internamente.

5.3.4. Escalas del test Maslach Burnout Inventory

5.3.4.1. Realización Personal:

Variable 1: Refiere sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.



Ilustración 19 Grado de realización personal

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

El 4 por ciento de la muestra presenta un grado bajo de realización personal, el 2 por ciento un grado medio y el 9 por ciento un grado alto.

En toda institución laboral se pueden presentar pequeños percances, no es la excepción en el personal de policía de tránsito, ya que internamente puede darse algunos malos entendidos entre compañeros o ya sea con sus superiores, sin embargo estas situaciones no han sido impedimento para que ellos se encuentran conformes con su trabajo, satisfechos con los logros que han obtenido gracias a sus méritos laborales, creando también con facilidad un clima agradable con las personas que le toca tratar; sintiendo además que cada día realizan un buen trabajo, que dan lo mejor de cada uno para ayudar a la población.

5.3.4.2. Cansancio Emocional:

Variable 2: Refiere la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturados y cansados emocionalmente por el trabajo.

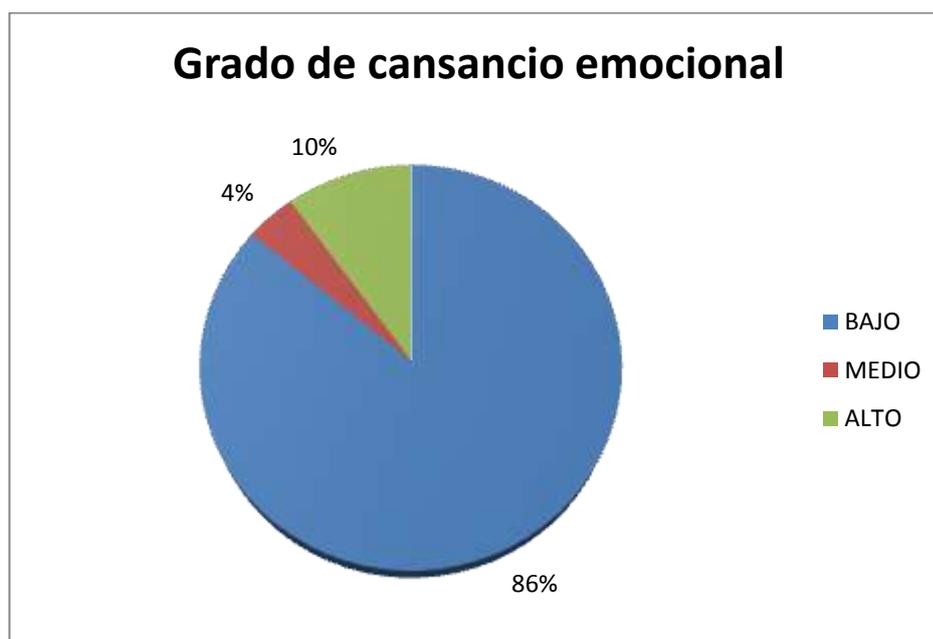


Ilustración 20 Grado de cansancio emocional

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

El 86 por ciento de la muestra presenta un grado bajo de cansancio emocional, el 4 por ciento un grado medio y el 10 por ciento un grado alto.

Las largas horas de trabajo, la presión a la que son sometidos, el no ver a sus familias y encontrarse más tiempo en el trabajo que en el hogar, no han sido impedimento para que el personal se encuentren a gusto en sus labores, y no sientan una carga que tienen que llevar al momento de cumplir sus exigencias diarias, sintiéndose satisfechos por la labor cumplida al final de la jornada.

5.3.4.3. Despersonalización:

Variable 3: Describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.



Ilustración 21 Grado de despersonalización

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

El 98 por ciento de la muestra presenta un grado bajo de despersonalización, el 2 por ciento un grado medio y se observa la ausencia de personas que presenten un grado alto.

El personal policial a pesar del arduo trabajo que a diario debe cumplir y mostrar una imagen fuerte y hasta tal punto fría, muestra que se interesa por el bienestar de la ciudadanía, por su seguridad en las calles, y en la transportación, viendo siempre por la población, no llegando al punto de tratarlos como objetos, ni de realizar su trabajo por una simple obligación; a pesar que la gente piensa que muchas de las situaciones que se dan es culpa del personal policial, con cada uno de estos percances, y la negatividad de la gente, ellos continúan con sus labores diarias, velando siempre por el bienestar.

5.3.5. Escalas según el rango de edad

5.3.5.1. Realización Personal:

Variable 1: En la etapa de 20 a 34 años sienten que no se han realizado personalmente, porque esperan ver el fruto de su trabajo a corto plazo.

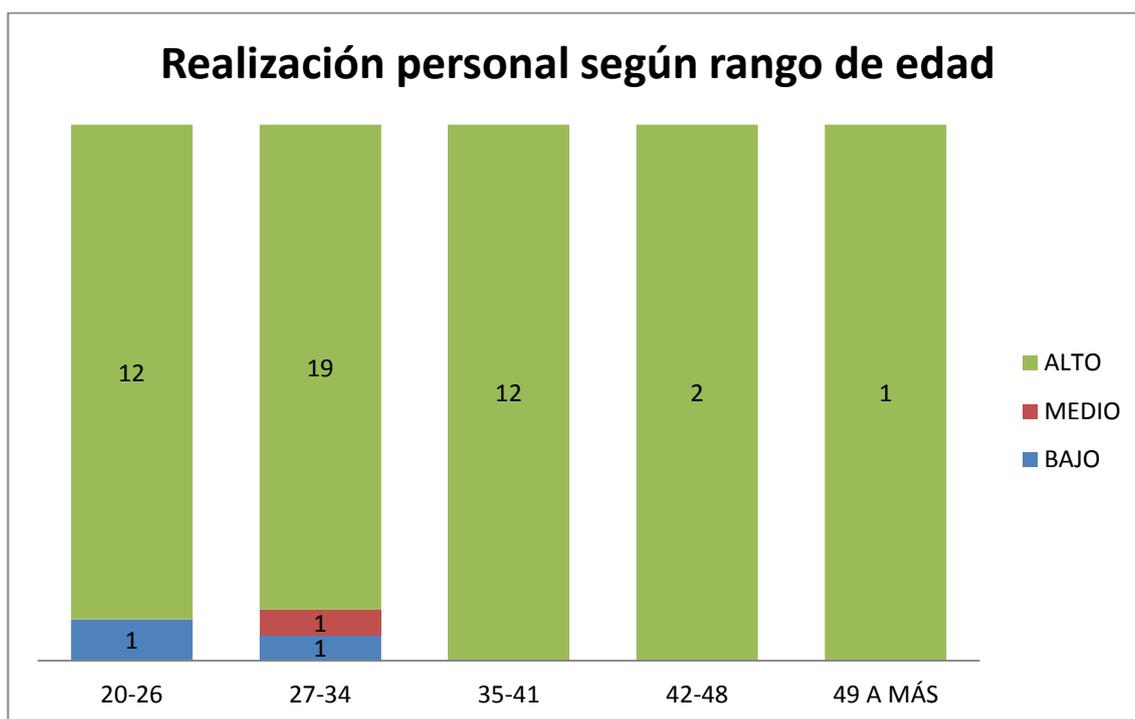


Ilustración 22 Realización personal según rango de edad

Fuente: Gabriela Guzmán

El 6 % de los agentes no tiene un nivel alto de realización personal los cuales se ubican entre los rangos de edad de 20 a 34 años; Los cuales sienten que no se ha realizado personalmente, ya que se encuentran en la etapa donde comienzan a plantear sus metas y objetivos de vida, y sienten que su trabajo no les va a llevar alcanzar sus logros, ya que esperan recompensas o méritos a corto plazo, sin esfuerzo alguno. Además discurren, que su trabajo no cumple con sus expectativas.

5.3.5.2. Cansancio Emocional según el rango de Edad:

Variable 2: La fatiga mental se produce en la edad de 20 a 41 años cuando las exigencias cotidianas han excedido la capacidad de rendimiento. Es algo que va más allá del simple agotamiento físico. El esfuerzo no solo físico sino también intelectual puede traer aparejadas implicancias emocionales y una serie de síntomas corporales.

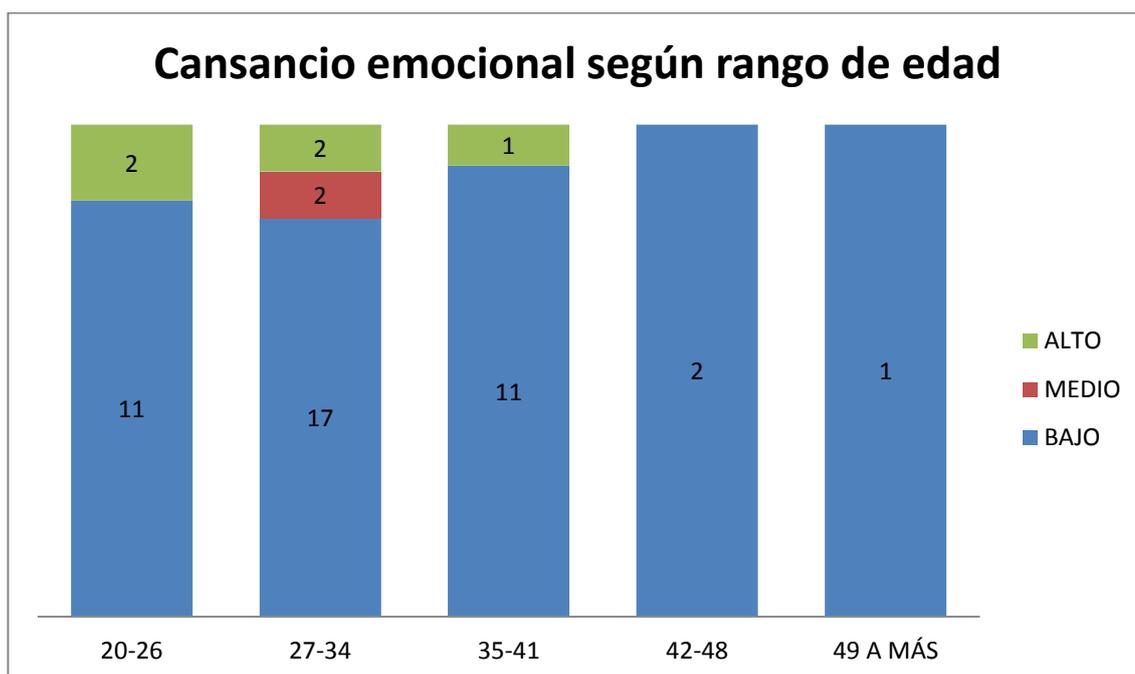


Ilustración 23 Cansancio emocional según rango de edad

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

De acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de los individuos presenta un rango bajo de cansancio emocional; como se puede observar cinco agentes tienen un nivel alto de cansancio emocional y sus edades están entre 20 a 41 años.

Podemos observar cansancio emocional en el personal de 20 a 41 años ya que esta es la edad donde comienzan con sus labores, envueltos en fantasías de un trabajo que los llevara a alcanzar lo que han anhelado en sus vidas, al llegar a desenvolver los roles a los cuales son enviados se encuentran con la realidad de saber que tienen que sacrificar familiares, amigos, e incluso días de su tiempo libre por su trabajo, sintiéndose que no era este el sueño que ellos se habían planteado para sus vidas, ahí donde empiezan a sentirse desanimados, desalentados por sus labores cotidianas. En el personal de 41 años, se encuentran cursando la edad donde ven alcanzados algunas de sus metas gracias al sacrificio de todos sus años de labores, y sienten que su cuerpo todavía puede ayudarles a seguir alcanzando sus sueños, pero emocionalmente se sienten cansados, pues a lo largo de los años dejaron seres queridos que trataron de ocultar

con las largas horas de trabajo, sin embargo en esta edad empiezan a sentir la falta de todo lo que un día tuvieron que dejar, considerándose cansados a seguir adelante y cumpliendo con sus actividades ya no gustosos como en un principio sino ya viéndolo como una obligación.

5.3.5.3. *Despersonalización según el rango de Edades:*

Variable 3: la despersonalización en la edad de 35 a 41 años se da cuando sienten que no han alcanzado los logros planteados para su vida, siendo que en esta edad esperan a ver el fruto del trabajo que mantuvieron durante toda su vida, y al no tener ningún resultado se sienten desalentados.

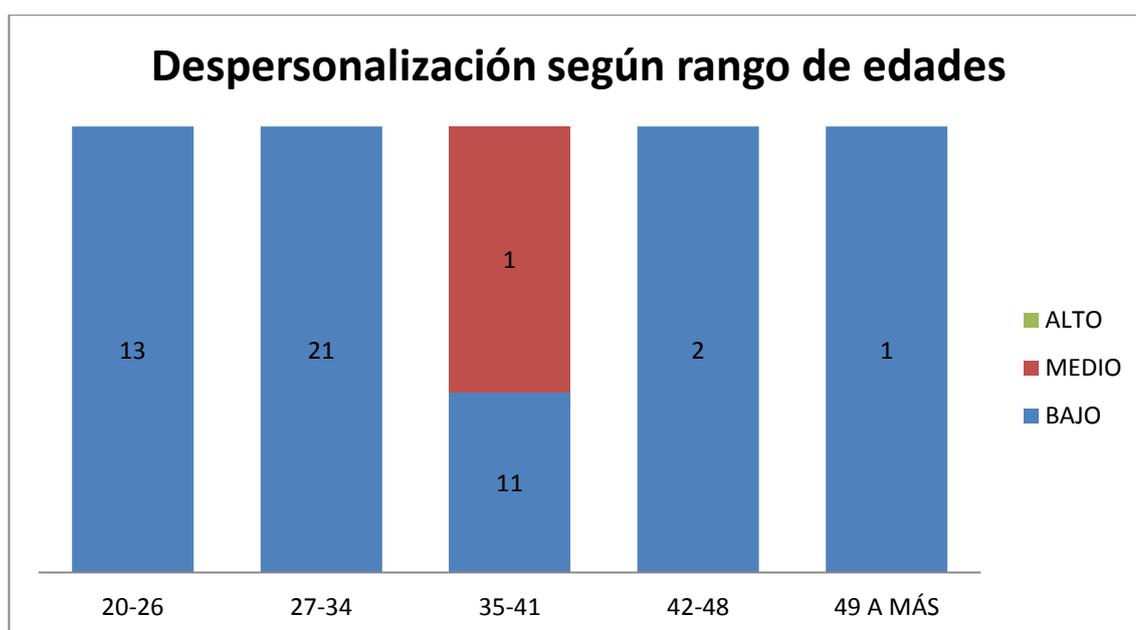


Ilustración 24 Despersonalización según rango de edades

Elaborado: Gabriela Guzmán F.

En la muestra resultó que ningún individuo tiene un alto grado de despersonalización, el rango de edad de 35 a 41 años de edad presenta la mayoría de casos

Se ha demostrado que ningún individuo presenta un alto grado de despersonalización, pero por otra parte personal de 35 a 41 años muestra un grado moderado de dicha variable, lo cual indica que para ellos su trabajo

pudo satisfacer sus necesidades económicas, pero que esto no fue suficiente para sentirse realizados como persona, puesto que en dicho trayecto tuvieron que estar lejos de sus familias, sin poder desempeñar adecuadamente su rol de padre y esposo o sentir que no tuvieron la posibilidad de compartir más tiempo con sus familias, lo cual los ha limitado emocionalmente llevándolos a sentirse insatisfechos con lo que han realizado en su vida. Sienten que no han alcanzado sus objetivos, que se han quedado estancados, y con la sensación de no ser productivo, llevándolo a un empobrecimiento personal". (Erikson, 2000)

5.4. Maslach Burnout Inventory II

El Maslach Burnout Inventory es la segunda evaluación aplicada para medir la presencia de burnout el cual consta de 34 ítems, mismos que se agrupan en 12 factores que son:

- Impotencia
- Desinformación
- Conflicto
- Pobre Trabajo de Equipo
- Sobrecarga
- Aburrimiento
- Pobre Retroalimentación
- Castigo
- Alienación
- Ambigüedad
- Ausencia de Recompensas
- Conflicto de Valores

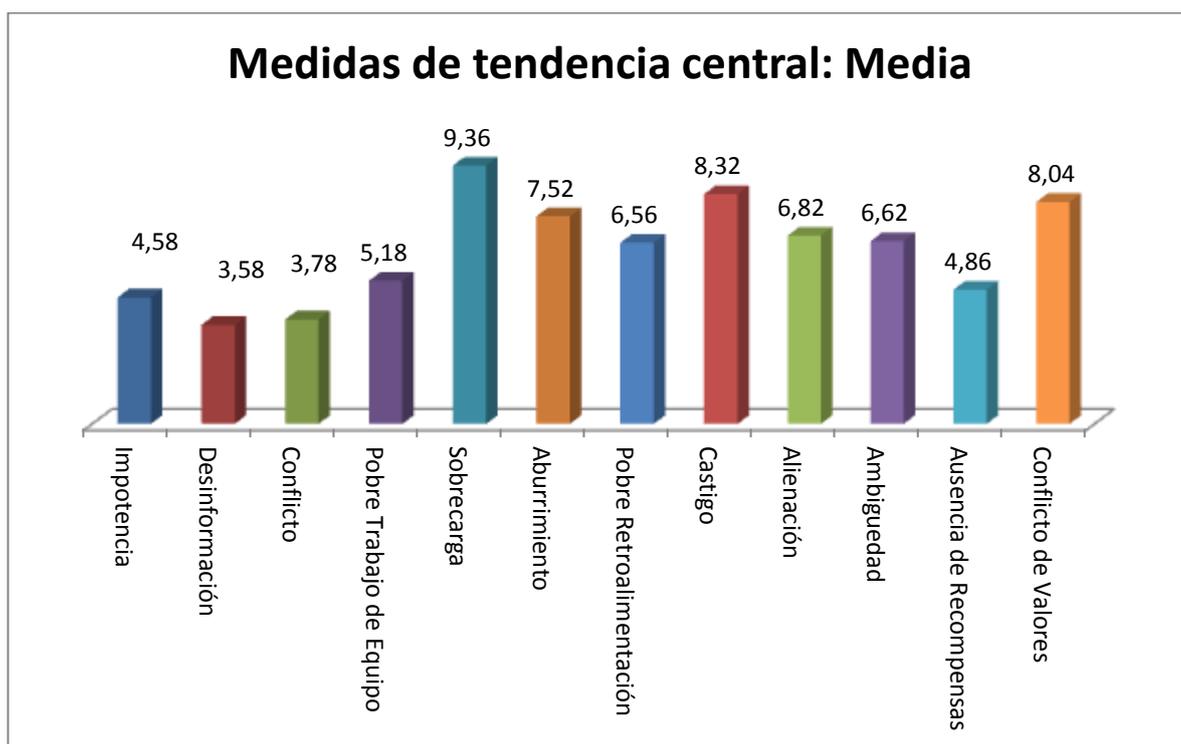


Ilustración 25 Medidas de tendencia central: Media

Elaborado: Gabriela Guzmán

Dentro de los tres valores más relevantes, tenemos la variable "Sobrecarga" que presenta el mayor valor con 9,36, seguida de las variables "Castigo" con 8,32 y "Conflicto de Valores" con 8,04.

5.4.1. Variables del test Maslach Burnout Inventory II

5.4.1.1. Sobrecarga:

Variable 1: trabajo excesivo, al cual el personal se encuentra sometido, el mismo que interfiere con su vida personal y el mismo que deben a cumplir.

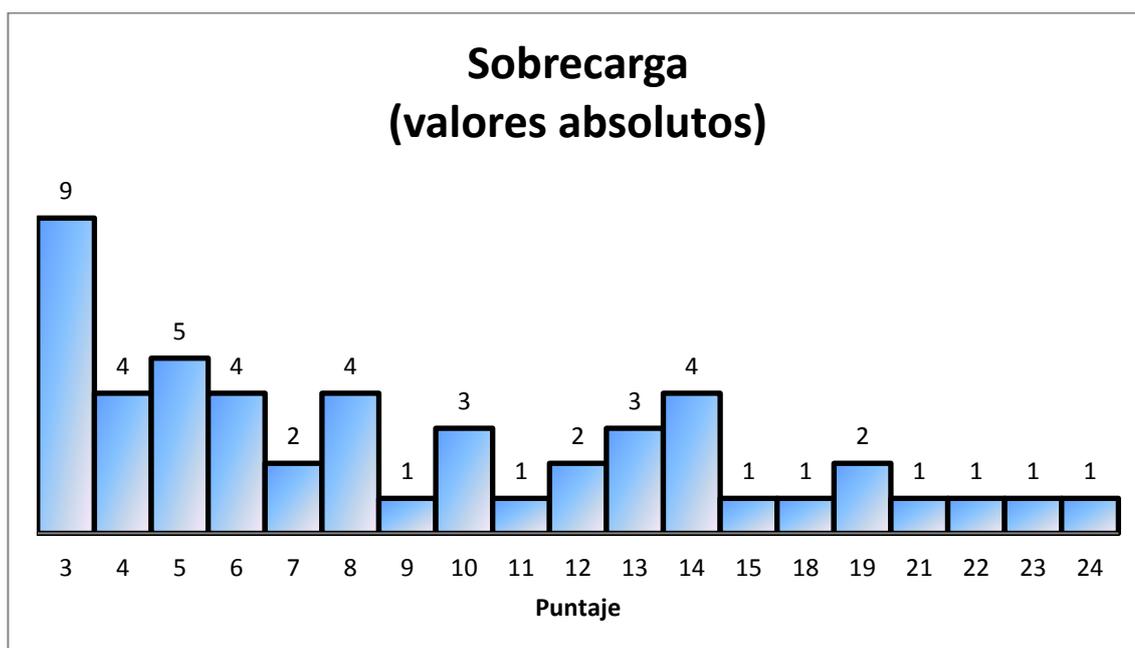


Ilustración 26 Sobrecarga

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 18 % de las personas en la variable "Sobrecarga" obtuvo una calificación de 3 puntos.

En sobrecarga se revela el principal problema que presenta el personal policial, ya que su trabajo interfiere notablemente con su vida personal, puesto que por este en la mayoría de casos no pueden estar con sus familias, ya que viven en otras ciudades o provincias del Ecuador y que sus días libres para poder visitarlos son pocos, teniendo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo, e incluso en ocasiones teniendo que sacrificar su día "franco" en el caso de cumplir con algún operativo.

5.4.1.2. Castigo:

Variable 2: Indica las sanciones impuestas al personal por los superiores en medida de los actos cometidos.

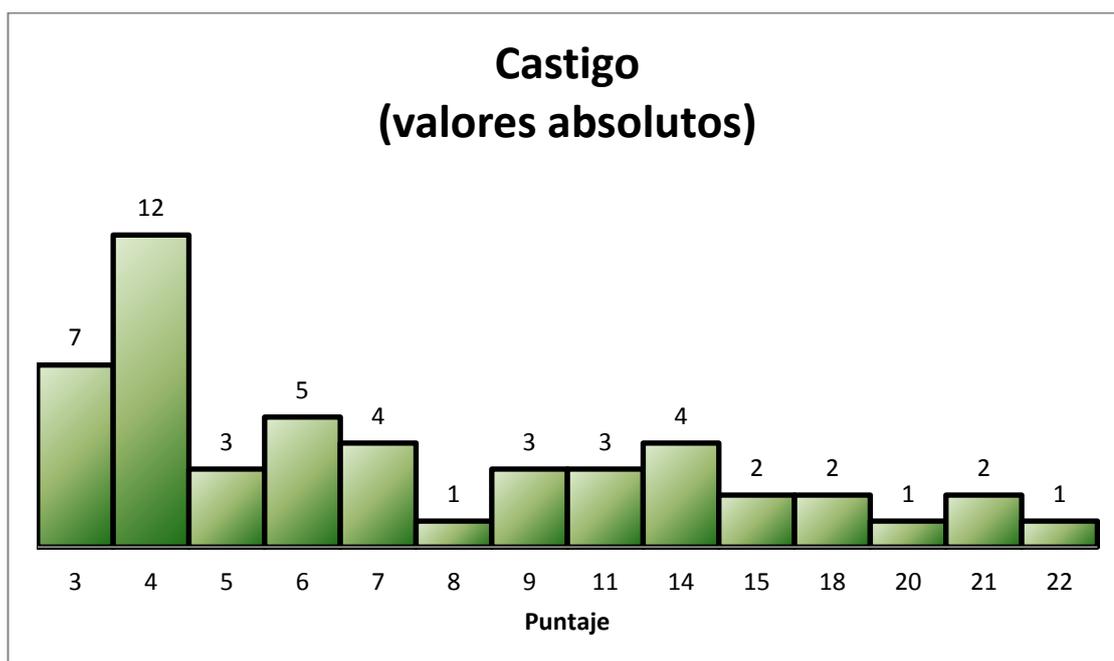


Ilustración 27 Castigo

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 24 % de las personas en la variable "Castigo" obtuvo una calificación de 4 puntos.

Castigo; es la segunda escala más alta en puntuación. Con esta escala conocemos que en el personal policial sus integrantes deben ser rectos, honestos y hacer cumplir las leyes, ya que al cometer un error en sus actividades los podría llevar a severos castigos, aunque son medidas extremas, han ayudado a mejorar su rendimiento así como a cambiar situaciones que llevaban a tener una visión negativa de los oficiales

5.4.1.3. Conflicto de valores:

Variable 3: Se presenta al momento de saber si se encuentra haciendo lo correcto o si debe dejarse guiar por sus impulsos.

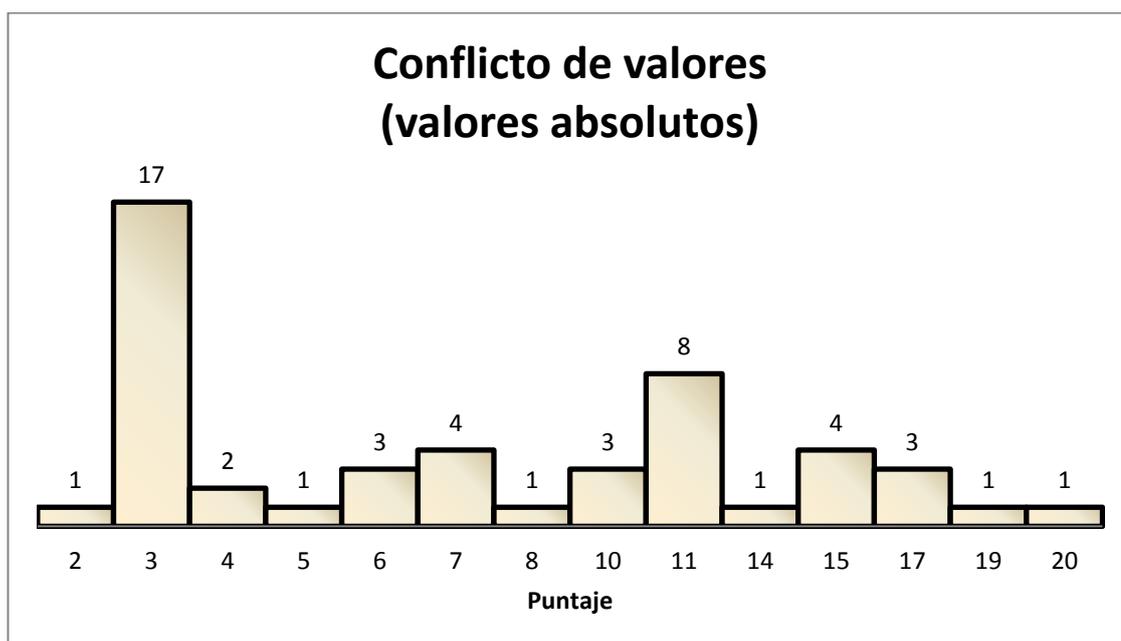


Ilustración 28 Conflicto de valores

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 34 % de las personas en la variable "Conflicto de Valores" obtuvo una calificación de 3 puntos

Se puede sostener que está relacionado al pensamiento negativo que mantiene la sociedad con respecto al momento de infringir una norma, ya que sostiene que sobornando a los policías lo podrán solucionar. Hecho incómodo para los oficiales ya que esto es poner en duda sus valores, siendo que dicha situación se ha generalizado, sin saber siquiera que este hecho si en un principio se dio, hoy en día está desapareciendo, gracias a los superiores que hacen cumplir las reglas y a cada uno de los oficiales que toman conciencia de la situación.

5.4.1.4. Aburrimiento:

Variable 4: Indica el cansancio o fastidio causados generalmente por el trabajo repetitivo, o el no sentirse apto para el trabajo que deba realizar.

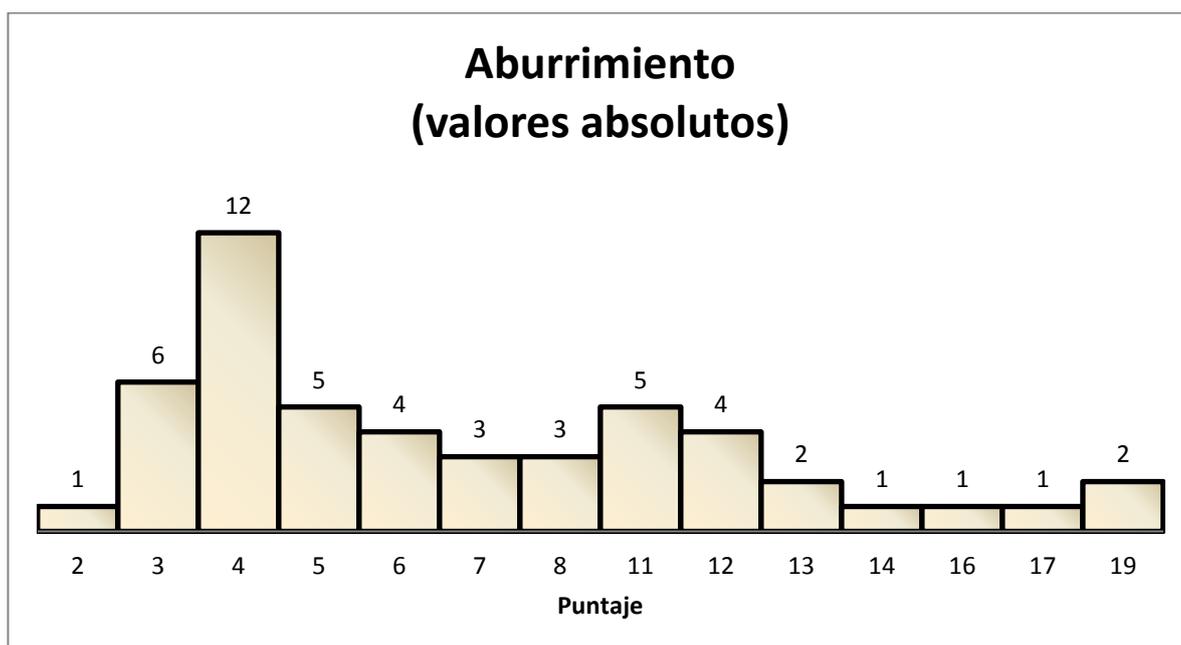


Ilustración 29 Aburrimiento

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 24 % de las personas en la variable “Aburrimiento” obtuvo una calificación de 4 puntos.

El resultado de la variable aburrimiento da a conocer que los oficiales en su trabajo realizan actividades importantes, pero las mismas que con el tiempo se han vuelto rutinarias, siendo así que las actividades policiales se han convertido en un hábito en sus vidas, viéndolo como una actividad cotidiana, y no como un desafío nuevo que superar.

5.4.1.5. Alienación:

Variable 5: Indica si el individuo es influido, manipulado o aislado por sus compañeros de labores, conduciendo al sujeto a actuar de determinada manera.

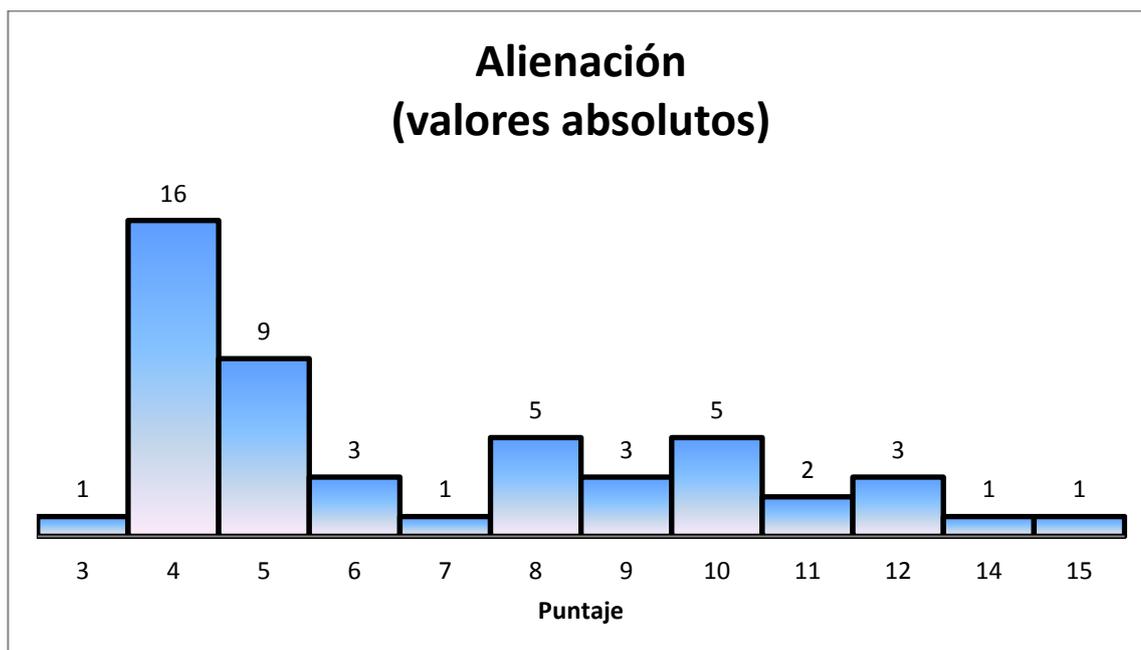


Ilustración 30 Alienación

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 32 % de las personas en la variable "Alienación" obtuvo una calificación de 4 puntos.

Si bien es cierto muchas personas para ser incluidos a un grupo social o laboral deben presentar ciertas características o empiezan a ser influenciados por miembros del grupo, es el caso de algunos de los policías que para formar parte del grupo se dejan influenciar por sus compañeros, pero en si este no es un problema, puesto que no causa malestar o incomodidad, por el contraria se ha demostrado que existe amistad entre los compañeros, que respetan sus ideas y creencias, sin querer sus dogmas, que en el trabajo son un solo equipo.

5.4.1.6. Ambigüedad:

Variable 6: Revela si existe una confusión sobre las prioridades que se deben tomar en su trabajo y las reglas que debe seguir.

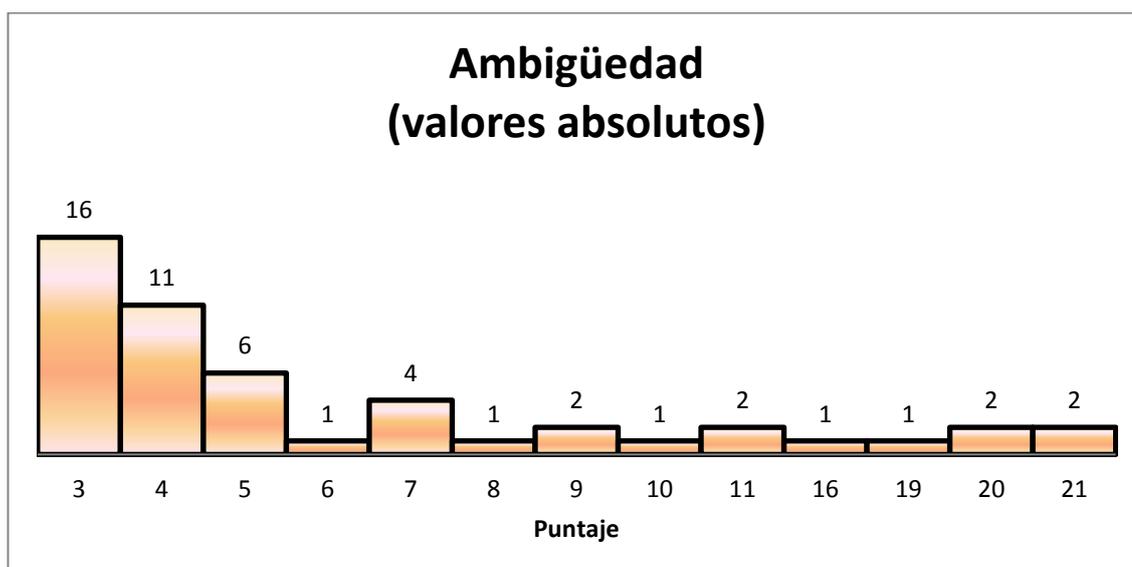


Ilustración 31 Ambigüedad

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 32 % de las personas en la variable “Ambigüedad” obtuvo una calificación de 3 puntos.

La escala ambigüedad demuestra que el personal se encuentra claro con respecto a sus deberes en sus labores, las mismas que son dadas a conocer a diario el momento de la formación al comenzar el día, conociendo además cuales son las normas que la institución imparte, sabiendo que cada oficial juega un rol importante en la policía de tránsito por lo cual deben cumplir y hacer cumplir las leyes de tránsito.

5.4.1.7. Pobre Retroalimentación:

Variable 7: Habla sobre la información que esperan recibir los oficiales de sus superiores, sobre instrucciones o los efectos de sus acciones.

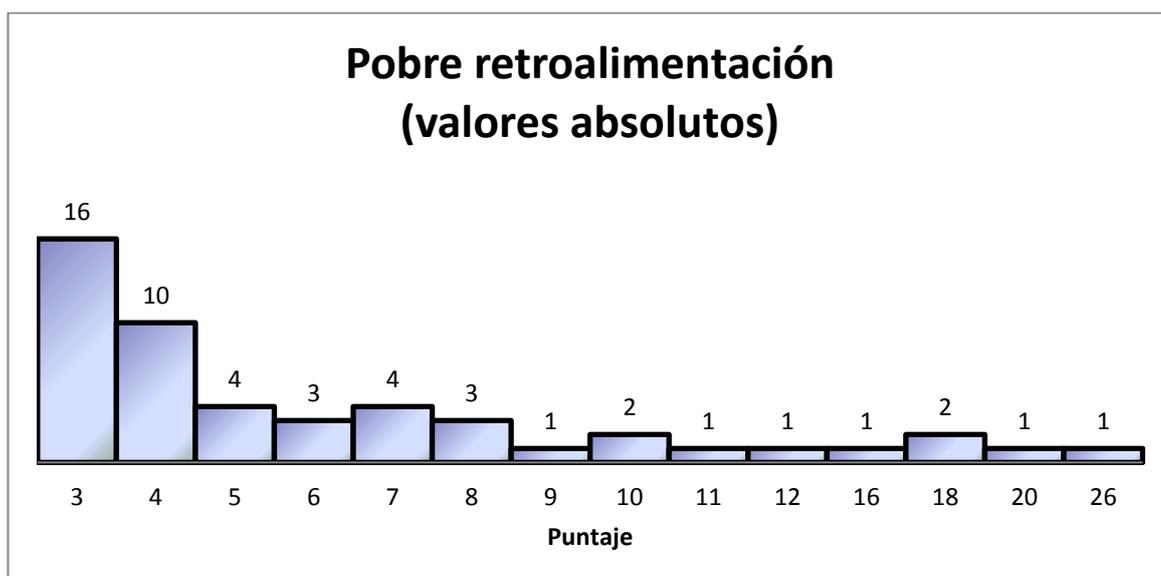


Ilustración 32 Pobre retroalimentación

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 32 % de las personas en la variable “Pobre Retroalimentación” obtuvo una calificación de 3 puntos.

Se revela en dicha variable el interés que tienen los oficiales por recibir información ya sea instrucciones que deben cumplir, para realizar un mejor trabajo, o el resultado de sus acciones. La información proporcionada por sus guías, la ven muy útil y necesaria, pero sienten la necesidad de ser informados de situaciones que podrían ser vistas por las autoridades como innecesarias de comunicar, pero que sin embargo para ellos tiene mayor importancia, como las finalidades de determinadas funciones o acciones que deben realizar.

5.4.1.8. Pobre Trabajo de Equipo:

Variable 8: Habla sobre el compañerismo existente en el ámbito laboral y en el caso de presentarse, los favoritismos por parte de los superiores

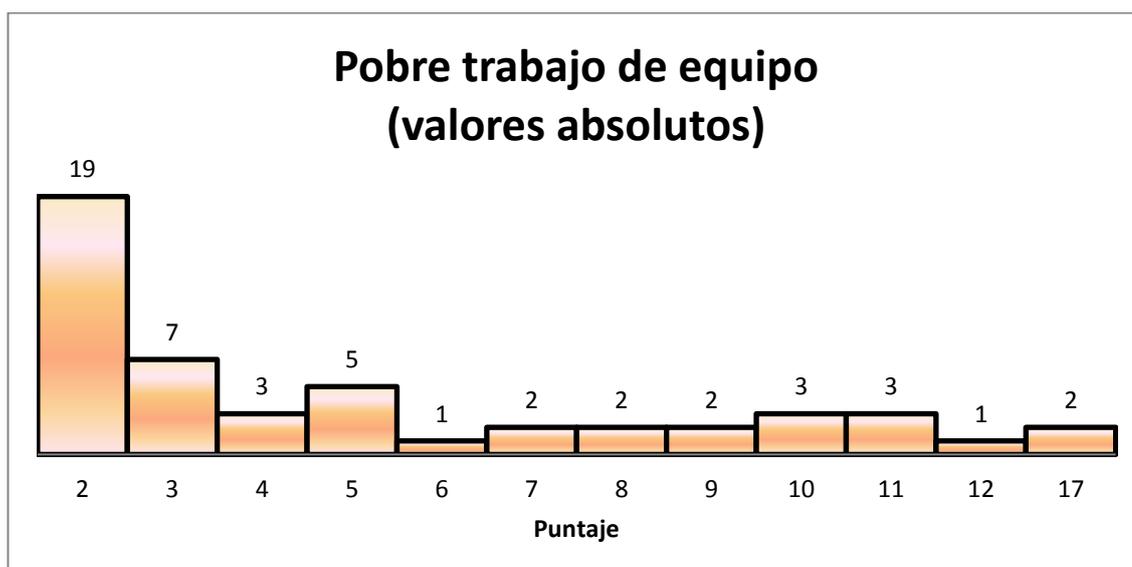


Ilustración 33 Pobre trabajo de equipo

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 38 por ciento de las personas en la variable "Pobre Trabajo de Equipo" obtuvo una calificación de 2 puntos.

En el contexto laboral entre compañeros o con los superiores pueden surgir varias diferencias, no es la excepción el caso de la policía nacional de tránsito, ya que pueden darse pequeños inconvenientes entre compañeros, por diferentes circunstancias que se puedan presentar, pero sin llevarlos al extremo de causar rivalidades o discordias entre colegas, tratando de crear un ambiente agradable de trabajo y sobrellevar las relaciones, desenvolviéndose a gusto en su trabajo

5.4.1.9. Ausencia de Recompensas:

Variable 9: Revela la satisfacción o inconformidad que presentan con respecto a los éxitos y progresos obtenidos en su carrera.

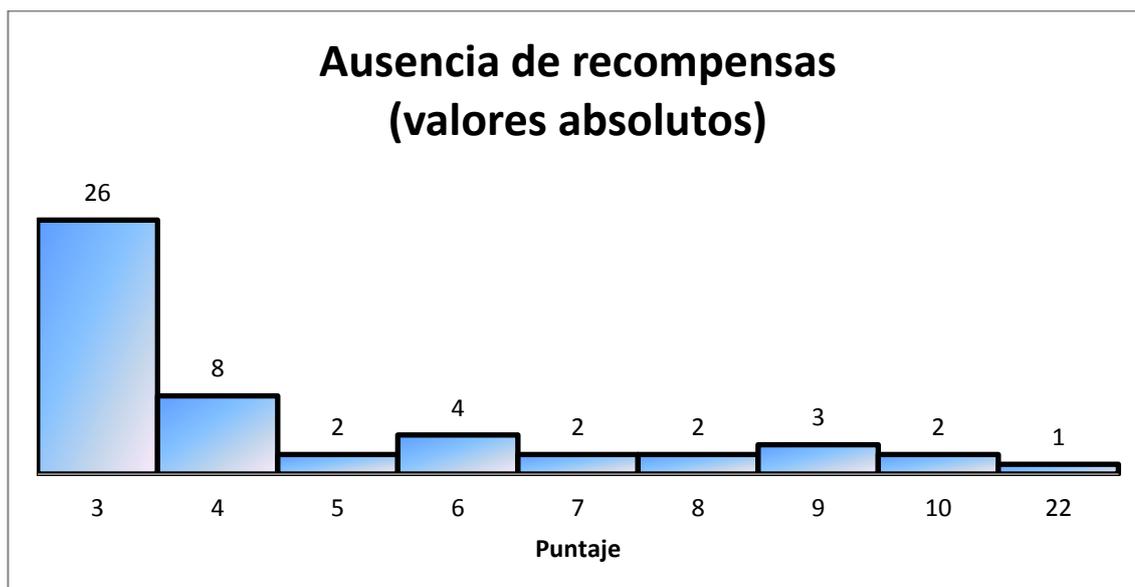


Ilustración 34 Ausencia de recompensas

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 52 % de las personas en la variable "Ausencia de Recompensas" obtuvo una calificación de 3 puntos.

Se indica que el personal se encuentra satisfecho en su trabajo, encuentra que gracias a su labor puede llegar alcanzar varias de sus metas planteadas, así como tener la satisfacción de ayudar a la gente, aunque esta no reconozca su desempeño en la sociedad o no se muestre agradecida, los agentes dan lo mejor de ellos día a día por salvaguardar nuestro bienestar, que incluso mejoraría si los cuencanos cooperaríamos con la autoridad, comenzando por respetarlos.

5.4.1.10. Impotencia:

Variable 10: Se refiere a la incapacidad o falta de poder para dar solución a los conflictos que se presentan en el trabajo

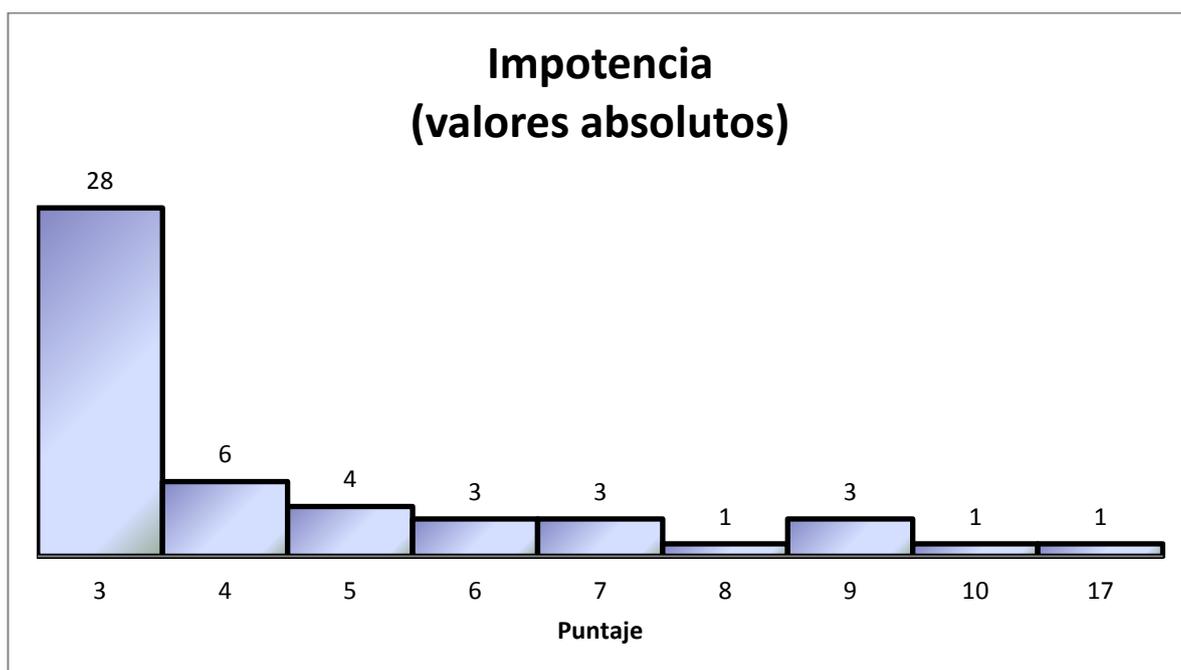


Ilustración 35 Impotencia

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 56% de las personas en la variable "Impotencia" obtuvo una calificación de 3 puntos.

Se ha evidencia que en el personal policial se presenta una serie de contratiempos y dificultades diarias, que a su vez están relacionados con mantener el orden público, y que a pesar de las circunstancias que se presenten encuentran formas, para solucionar dichos percances, sintiéndose lo suficientemente capaces para ir dando solución a lo ocurrido.

5.4.1.11. Conflicto:

Variable 11: Sostiene que el personal presenta inconvenientes al realizar exigencias impuestas puesto que están crean compromisos en el individuo.



Ilustración 36 Conflicto

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 44 % de las personas en la variable "Conflicto" obtuvo una calificación de 2 puntos.

Confirma que el personal se desenvuelve con calma y normalidad en sus actividades, sin presentar miedos al momento de manifestar lo presentado durante el día, puesto que no se les impone exigencias que deban ir en contra de la ciudadanía para cumplir con su trabajo, por el contrario viendo por el bienestar de la población

5.4.1.12. Desinformación:

Variable 12: Manifiesta si los individuos tienen el conocimiento suficiente de datos, argumentos, noticias, información o roles, que deban ser ejecutados por los oficiales, propiciados por parte de sus superiores.

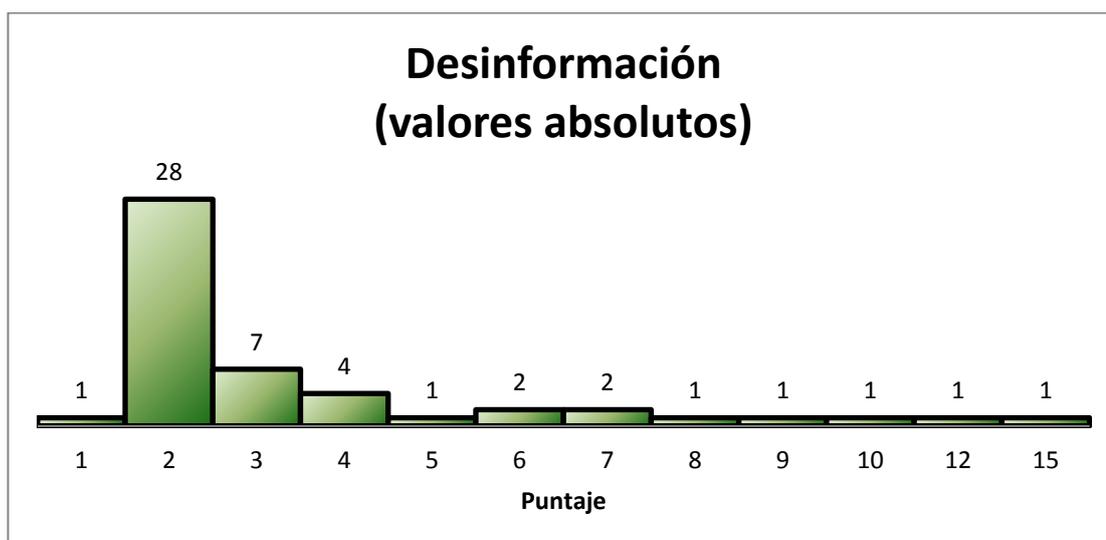


Ilustración 37 Desinformación

Elaborado: Gabriela Guzmán

El 56% de las personas en la variable “Desinformación” obtuvo una calificación de 2 puntos.

Revelan los datos que los superiores integran a los oficiales como parte del cuerpo institucional de la policía nacional, y no son excluidos por parte de ellos, haciéndolos partícipes de información necesaria, e importante para los gendarmes, sin ocultar datos valiosos en su información. En donde ellos se encuentran conscientes de sus responsabilidades, al igual que sus compañeros de trabajo comprendiendo el rol que debe desempeñar cada uno de ellos.

Conclusiones

Se realizó tres evaluaciones al personal policial, una que evalúa si existe la presencia o no de estrés, y dos relacionadas con burnout, revelando que en el cuestionario de afrontamiento al estrés en su gran mayoría presentaban puntuaciones altas, demostrando la presencia de estrés, mientras que solo un dos por ciento del personal padece de burnout, lo cual indica que a pesar de estar físicamente agotados y en algunos casos emocionalmente no han llegado al quemamiento laboral conocido como burnout, aunque se puede observar que en policías con más años de servicio ya se presenta dicho trastorno.

Conclusiones

En el estudio realizado al personal policial se constató que el 96 por ciento de los miembros presenta estrés, revelando sus principales problemáticas en Focalización en la Solución del Problema, Revaluación Positiva y en Búsqueda de Apoyo Social, los cuales son ocasionados por su incapacidad para encontrar aspectos positivos en los inconvenientes diarios que se presentan, parte del problema se encuentra en la visión negativa que tiene la ciudadanía de la policía, por lo que existe un trato descortés con la autoridad

Se revelo que apenas el 2 por ciento del personal padece de Burnout, indicando que se encuentran conformes con su trabajo y con lo que este les ha permitido alcanzar a lo largo de sus vidas, sin embargo la sobrecarga de trabajo, el castigo que por sus errores pueden recibir, y sobre todo el gran conflicto de valores que presentan, son factores que corroboran a que el personal tenga una visión negativa de su trabajo, pero es innegable que el porcentaje que presenta un nivel moderado se encuentra entre los 49 años a más, lo cual estaría relacionado, con los años de servicio prestados a la institución, llevándolos a sentirse cansados y desgastados emocionalmente, sintiendo que han dejado en su labor lo mejor de sus años.

Es evidente que las largas horas de trabajo, la lejanía de sus hogares, la falta de respeto de la ciudadanía, la agresividad y peligro al que se encuentran expuestos repercuten en su trabajo diario, siendo estos los principales factores de riesgo para que se pueda en un futuro padecer del quemamiento laboral "Burnout", el cual podrían padecer de no ser tratado a tiempo el estrés al que se encuentran sometidos, razón por la cual es necesario e importante que se tenga como parte del equipo multidisciplinario un psicólogo, que brinden ayuda inmediata al personal, y actué brindando medidas preventivas. Sobre todo en lo que se refiere a solución de problemas y mediación de conflictos.

Recomendaciones

- ❖ Se recomendaría como medida psicoprofiláctica, que el personal de la policía de tránsito sea atendido periódicamente por personal de la salud mental, para evitar que en un futuro se dé la presencia de padecimiento de Síndrome de Burnout
- ❖ Ejecutar un plan de salud mental preventivo y a nivel de tratamiento en el estrés.
- ❖ Poner al servicio de la policía de tránsito un departamento psicológico
- ❖ Implementar un proyecto para mejorar la imagen de la policía ante la ciudadanía.
- ❖ Valoraciones frecuentes al personal con relación al estrés, así como tratamientos oportunos.
- ❖ Crear grupos de ayuda y apoyo entre el personal.

Bibliografía

1. Acosta Jose m. (2008). Gestión del Estrés.
Barcelona: Editorial Bresca S.L.
2. Álvarez Forbes Roger. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
3. Casas Hillari Miquel. (2000). Vivir bajo presión "El estrés"
Barcelona: Editorial Océano
4. Camacho Martín Javier. (2003). "Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado"

<http://www.fundacionforo.com/pdfs/archivo16.pdf>
5. De la Asunción Buzzetti Bravo Marcela, Wenk Wehmeyer Elisabeth, Hein Willius Andreas. 2005. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile

Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Psicología
6. E. Álvarez Gallego*, L. Fernández Ríos, El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios
España: Revista de la asociación Española de Neuropsiquiatría

<http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
7. Erikson, Erik, 2000. El ciclo vital completado.

Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica

8. Fernando Mansilla Izquierdo. El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_8.shtml
9. Guerrero Barona Eloisa. Salud, estrés y factores psicológicos. Departamento de psicología, Facultad de psicología, Centro asociado de Mérida
10. Gil-Monte Pedro R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería
España: universidad de Valencia, Revista Eletrônica InterAção Psy – Ano 1, p. 19-33
<http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
11. Guzmán Guillen Michelle. 2005. Tesis "El Síndrome de Burnout"
Universidad del Azuay
12. Lopategui Edgar. (2000). Estrés respuestas fisiológicas
www.saludmed.com
13. Masilla, F. (2011). Manual de riesgos profesionales en el trabajo: teoría y práctica. Recuperado de <http://www.psicologiaonline.com>.
14. Maslach y Pines. (1977). Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek Midwives.
Europe's Journal of Psychology 4/2009, pp. 52-70
www.ejop.org
15. Moreno Jiménez Bernardo, Bustos Roció, Matallana Alberto, Miralles Teresa, (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones.

http://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/validacion_cbb.pdf

16. Moreno Bernardo, Bustos Rocio, Matallana Alberto, Miralles Teresa, dpto. de Psicología Biológica y de la Salud UAM. (1997). La evaluación del Burnot. Problemas y Alternativas.
Publicado en revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones
17. Nogareda Silvia. (2000). Fisiología del estrés

www.insht.es/Inshtweb
18. Rojas Santiago. (2012). Desestresate. Libérate de la tensión y mejora tu vida.

Bogotá: Editorial Planeta Colombiana S.A.

<http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>
19. Sandín Bonifacio, Chorot Paloma. (2003). cuestionario de afrontamiento del estrés (cae): desarrollo y validación preliminar

Revista de Psicopatología y Psicología Clínica 2003, Volumen 8, Número 1, pp. 39-54
20. Sanchez Milla Jj, Sanz Bou Ma; Apellaniz Gonzalez A; Pascual Izaola A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica
Universidad del País Vasco UPV/EHU. Artículo
21. Schenk Christoph, 1999, Estrés como superarlo

Buenos Aires: editorial Albatros SACI
22. Selye Hans. (1970). El descubrimiento del Estrés

http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm

23. Tovar Aliaga Jaime. Psicometría: Tests Psicométricos

<http://www.sisman.utm.edu.ec/libros>

24. Weiss Brian. (2004). Eliminar el Estrés

Barcelona: Ediciones B, S.A

25. www.policiaecuador.gob.ec

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

CAE
Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre:**Edad:****Sexo:**

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente [aproximadamente durante el pasado año].

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1. | Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente | 0 1 2 3 4 |
| 2. | Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal | 0 1 2 3 4 |
| 3. | Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema | 0 1 2 3 4 |
| 4. | Descargué mi mal humor con los demás | 0 1 2 3 4 |

5.	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0 1 2 3 4
6.	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0 1 2 3 4
7.	Asistí a la Iglesia;	0 1 2 3 4
8.	Trata de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0 1 2 3 4
9.	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0 1 2 3 4
10.	Intenté sacar algo positivo del problema	0 1 2 3 4
11.	Insulté a ciertas personas	0 1 2 3 4
12.	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
13.	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0 1 2 3 4
14.	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0 1 2 3 4
15.	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0 1 2 3 4
16.	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0 1 2 3 4
17.	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0 1 2 3 4
18.	Me comporté de forma hostil con los demás	0 1 2 3 4
19.	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0 1 2 3 4
20.	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0 1 2 3 4
21.	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0 1 2 3 4
22.	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0 1 2 3 4
23.	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0 1 2 3 4
24.	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0 1 2 3 4
25.	Agredí a algunas personas	0 1 2 3 4

-
- | | | |
|-----|---|------------------|
| 26. | Procuré no pensar en el problema | 0 1 2 3 4 |
| 27. | Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal | 0 1 2 3 4 |
| 28. | Tuve fe en que Dios remediaría la situación | 0 1 2 3 4 |
| 29. | Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas | 0 1 2 3 4 |
| 30. | Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema | 0 1 2 3 4 |
| 31. | Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga» | 0 1 2 3 4 |
| 32. | Me irrité con alguna gente | 0 1 2 3 4 |
| 33. | Practiqué algún deporte para olvidarme del problema | 0 1 2 3 4 |
| 34. | Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir | 0 1 2 3 4 |
| 35. | Recé | 0 1 2 3 4 |
| 36. | Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema | 0 1 2 3 4 |
| 37. | Me resigné a aceptar las cosas como eran | 0 1 2 3 4 |
| 38. | Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor | 0 1 2 3 4 |
| 39. | Luché y me desahogué expresando mis sentimientos | 0 1 2 3 4 |
| 40. | Intenté olvidarme de todo | 0 1 2 3 4 |
| 41. | Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos | 0 1 2 3 4 |
| 42. | Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar | 0 1 2 3 4 |

Anexo 2 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Nombre:

Edad:

Sexo:

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

- | | | |
|-----|--|----------------------|
| 1. | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2. | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3. | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. | Siento que puedo entender fácilmente a las personas | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. | Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6. | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que reciben mi servicio a diario | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. | Siento que mi trabajo me está desgastando | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9. | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. | Siento que me he hecho más duro con la gente | 0 1 2 3 4 5 6 |

11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0 1 2 3 4 5 6
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
13.	Me siento frustrado en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	0 1 2 3 4 5 6
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0 1 2 3 4 5 6
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que me toca tratar por mi profesión	0 1 2 3 4 5 6
18.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con la gente	0 1 2 3 4 5 6
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0 1 2 3 4 5 6
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0 1 2 3 4 5 6
22.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 3 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Nombre:

Edad:

Sexo:

Conteste con qué frecuencia estas situaciones le molestan en su trabajo.

(Raramente) 1-2-3-4-5-6-7-8-9 (Constantemente)

A IMPOTENCIA

1 No puedo darle solución a los problemas que se me asignan

2 Estoy atrapado en mi trabajo sin opciones.

3 Soy incapaz de influenciar en las decisiones que me afectan. Estoy incapacitado y no hay nada que pueda hacer al respecto.

B DESINFORMACIÓN

4 No estoy claro sobre las responsabilidades en mi trabajo. No tengo la información necesaria para trabajar bien.

5 Las personas con las que trabajo no comprenden mi rol. No comprendo el propósito de mi trabajo.

C CONFLICTO

6 Me siento atrapado en medio. Debo satisfacer demandas conflictivas.

7 Estoy en desacuerdo con las personas en mi trabajo. Debo violar procedimientos para hacer mi trabajo.

D POBRE TRABAJO DE EQUIPO

8 Mis compañeros de trabajo me subestiman. La dirección muestra favoritismo.

9 La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo. Las personas en mi trabajo compiten en vez de cooperar.

E SOBRECARGA

10 Mi trabajo interfiere con mi vida personal.

11 Tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo. Debo trabajar en mi propio tiempo.

12 Mi carga de trabajo es abrumadora.

F ABURRIMIENTO

13 Tengo pocas cosas que hacer.

14 El trabajo que realizo actualmente no está acorde con mi calificación. Mi trabajo no es desafiante.

- 15 La mayoría del tiempo la utilizo en labores de rutina.
- G POBRE RETROALIMENTACIÓN
- 16 No sé qué es lo que hago bien o mal.
- 17 Mi superior (supervisor) no me retroalimenta en mi trabajo. Obtengo la información demasiado tarde para utilizarla.
- 18 No veo los resultados de mi trabajo
- H CASTIGO
- 19 Mi superior (supervisor) es crítico.
- 20 Los créditos por mi trabajo los obtienen otros. Mi trabajo no es apreciado.
- 21 Soy culpado por los errores de otros.
- I ALIENACIÓN
- 22 Estoy aislado de los demás.
- 23 Soy solo un eslabón en la cadena organizacional.
- 24 Tengo poco en común con las personas con las que trabajo.
- 25 Evito decirles a las personas donde trabajo y que cosa.
- J AMBIGÜEDAD
- 26 Las reglas están cambiando constantemente. No sé que se espera de mí.
- 27 No existe relación entre el rendimiento y el éxito.
- 28 Las prioridades que debo conocer no están claras para mí.
- K AUSENCIA DE RECOMPENSAS
- 29 Mi trabajo no me satisface. Tengo realmente pocos éxitos
- 30 El progreso en mi carrera no es lo que he esperado
- 31 Nadie me respeta.
- L CONFLICTO DE VALORES
- 32 Debo comprometer mis valores.
- 33 Las personas desaprobaban lo que hago. No creo en la Institución.
- 34 Mi corazón ni está en mi trabajo.